

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

FATTO

Nel ricorso, il cliente afferma quanto segue:

- in data 12/09/2024, alle ore 13:54, riceveva sulla propria utenza telefonica un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario N* (collegato alla carta di credito emessa dalla convenuta), con il quale veniva informato dell'esecuzione di una transazione di € 4.900,00 e invitato a contattare il recapito *162 per un eventuale disconoscimento dell'operazione;
- insospettito dal tenore della comunicazione, accedeva all'App, che tuttavia risultava bloccata da una schermata contenente il seguente messaggio "richiedi rimborso bonifico";
- pertanto, per sbloccare la app, cliccava sull'opzione "OK" contenuta al centro della pagina in quanto unica operazione disponibile;
- di aver compreso successivamente di essere stato vittima di una truffa per € 4.900,00;
- di non aver mai disposto un bonifico oggetto di contestazione, né di aver inserito alcun codice nella App o di essersi collegato ad alcun link.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 4.900,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- parte ricorrente è titolare di un conto corrente n. *333, intestato alla società dello stesso;

- in data 12/09/2024 alle ore 16,10, l'ufficio di Prevenzione Frodi informava la banca che il cliente aveva disposto un'operazione che evidenziava marcatori sospetti e, pertanto, la filiale contattava telefonicamente il ricorrente, il quale confermava di aver provveduto lui stesso a emettere il bonifico istantaneo seguendo le direttive di un falso operatore telefonico;
- la banca procedeva comunque al tentativo di richiamo, che rimaneva tuttavia senza esito positivo;
- il cliente ha ammesso di aver contattato un numero di cellulare indicato in un messaggio civetta che presentava evidenti indizi di inattendibilità che, al contrario, avrebbero dovuto allarmarlo;
- l'esecuzione di ordini di bonifico istantaneo non è da considerarsi anomala o non abituale al ricorrente, in quanto lo stesso non riveste la qualifica di consumatore e pertanto le operazioni di pagamento attraverso bonifici sono operazioni abituali;
- l'operazione contestata risulta regolarmente autenticata con PIN dal device registrato del cliente.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Osserva, preliminarmente, il Collegio che il cliente, nel modulo di ricorso, si qualifica come consumatore, mentre l'intermediario convenuto, nelle controdeduzioni, dichiara che il conto corrente n. *333 su cui si è consumata la truffa risulta intestato alla società del ricorrente, come del resto si evince anche dalla documentazione contabile e dalla relazione tecnica allegata agli atti del presente procedimento dall'intermediario resistente. Il ricorrente non formula, al proposito, alcuna contestazione.

Esaminati i documenti agli atti, si procede alla riqualificazione del ricorso come presentato da soggetto non consumatore, assegnandone l'esame al Collegio nella pertinente composizione.

Nel merito, oggetto della presente controversia è un bonifico istantaneo dell'importo di € 4.900,00, posto in essere il 12/9/2024. L'intermediario afferma, nelle controdeduzioni, che il cliente avrebbe personalmente autorizzato il bonifico istantaneo dal proprio device; il ricorrente, per contro, smentisce tale ricostruzione e dichiara di non aver mai neanche parzialmente eseguito l'operazione.

Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

È agli atti la denuncia presentata dal cliente in data 12/09/2024, in cui lo stesso descrive la vicenda nei medesimi termini di cui al ricorso.

Quanto all'autenticazione forte nella fase di accesso al conto corrente, l'intermediario specifica che dopo aver premuto su accedi e successivamente digitato il PIN a sei cifre

l'APP ha consentito l'accesso al *banking alle ore 13:58:20 (elemento di conoscenza). L'inserimento del predetto elemento di conoscenza, il PIN, non emerge però dai log informatici prodotti agli atti dallo stesso intermediario convenuto. Nel file all. 6, sez. enrollment, si rileva che solo in data 1/10/2024 – dunque dopo l'esecuzione dell'operazione contestata – durante la fase di enrollment del dispositivo è stata impostata sulla APP la password dopo il login con l'inserimento del PIN.

Da quanto precede deriva il mancato raggiungimento della piena prova dell'autenticazione forte dell'operazione contestata in ogni fase necessaria al compimento della stessa, in violazione dell'art. 10 del D.lgs. n. 11 del 2010, che fa gravare proprio sul PSP l'onere di provare la corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni sconosciute.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.900,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA