

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FERRETTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DE VITIS	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DAVIDE ACHILLE

Seduta del 30/10/2018

FATTO

Con ricorso presentato in data 16 ottobre 2017, preceduto dal reclamo, la ricorrente chiede la restituzione della somma di € 7.400,00, o la minor somma di € 7.250,00 in caso di applicazione della franchigia, pari all'importo di un bonifico *on-line* sconosciuto eseguito fraudolentemente da terzi. Deduce a tal fine che l'operazione contestata veniva disposta in data 20 luglio 2017, alle ore 11.09, e che, dopo aver appreso della stessa alle ore 14.21, in pari data sporgeva denuncia e successivamente, alle ore 16.05, inviava un fax all'intermediario in cui chiedeva la revoca del bonifico. Precisa inoltre di aver "sempre custodito scrupolosamente le [...] credenziali di accesso al conto e relativi codici".

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Deduce a tal fine che dalla ricostruzione della vicenda si evince che l'operazione sconosciuta è stata compiuta in seguito ad una operazione di phishing di cui la ricorrente è rimasta vittima ponendo in essere una condotta caratterizzata da colpa grave. Precisa al riguardo che dalle verifiche effettuate in relazione alla modalità di esecuzione del pagamento è emerso che la transazione è stata eseguita con l'ausilio della tecnologia attualmente reputata più sicura, in quanto, dopo essere stata predisposta dal sito dell'intermediario in post-login (ossia a seguito di accesso all'ambiente di pagamento tramite le credenziali statiche dell'utente), la transazione è stata autorizzata tramite una password monouso che si è generata sul display di un apposito lettore (il cosiddetto PCR, ossia *personal card reader*) dopo che la correntista ha eseguito un'autenticazione "chip & PIN", e dunque necessariamente con la lettura fisica della carta di pagamento originale collegata al conto e con l'inserimento del relativo codice segreto. In merito all'annullamento della disposizione di bonifico, eccepisce di aver ottemperato agli obblighi in conformità all'art. 15 del d. lgs. n. 11 del 2010 sulla base della regolare autorizzazione ricevuta dal titolare dello strumento di pagamento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ricorda, infatti, che la procedura di *recall* prevista dalla normativa SEPA consiste in una richiesta ufficiale di storno inviata alla banca ricevente, che non garantisce in alcun modo il recupero delle somme *“perché la banca creditrice può non ricevere il messaggio in tempo utile e soprattutto perché l'eventuale riaccredito dell'ammontare è comunque subordinato alla disponibilità monetaria sul conto ricevente, cosa che rappresenta una condizione di recupero molto remota trattandosi di denaro sottratto in malafede”*.

DIRITTO

I principi che regolano la materia, fissati dalle disposizioni del d. lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5 luglio 2011, applicabili al caso di specie, sono ormai noti.

Alla luce di tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro, due sono i passaggi ineludibili in materia. In primo luogo, è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore. In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Nel caso di specie, con riguardo al primo dei suddetti profili, l'intermediario non ha assolto i propri oneri probatori avendo omesso di produrre le evidenze della corretta contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione tramite deposito della documentazione comprovante la corretta autenticazione delle operazioni contestate.

Ciò è sufficiente per accogliere la domanda della ricorrente, a nulla rilevando eventuali profili di colpevolezza della utilizzatrice dello strumento di pagamento, posto che tale ultima valutazione è comunque preclusa nel caso in cui il prestatore – secondo quanto dispone l'art. 10 d. lgs. n. 11 del 27 gennaio 2010 – abbia omesso di provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o altri inconvenienti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.400,00.

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
FLAVIO LAPERTOSA