

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DI NELLA

Seduta del 08/09/2022

Esame del ricorso n. 0727964/2022 del 05/05/2022

proposto da [REDACTED]

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DI NELLA

Seduta del 08/09/2022

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Scoprieva, recandosi presso lo sportello dell'intermediario, il compimento di alcune operazioni anomale per un totale complessivo di € 6.959,40.
- In tale occasione provvedeva a contestare immediatamente gli addebiti e a disconoscere le operazioni non autorizzate.
- Si recava presso i Carabinieri per sporgere denuncia.
- Presentava celermente reclamo all'intermediario a mezzo di raccomandata ~~per~~ senza, però, ricevere alcuna risposta.
- Pertanto, si rivolgeva a un legale che inviava in data 11/10/2019 una ~~per~~ con richiesta di rimborso all'intermediario.
- Non ricevendo alcuna risposta, inviava ulteriore ~~per~~ di sollecito il 14/03/2022.
- La risposta negativa da parte dell'intermediario è pervenuta nel mese di maggio 2022.
- **Parte ricorrente chiede il risarcimento di € 6.959,40, oltre le spese legali pari a € 500,00.**

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Le verifiche effettuate hanno accertato la legittima esecuzione e sostanziale



regolarità delle operazioni contestate.

- Al momento della verifica della regolarità delle operazioni i sistemi informativi non hanno rilevato anomalie o irregolarità, essendo state disposte dal titolare.
- Le operazioni sono state eseguite con sistema dinamico di autenticazione.
- In particolare, per le operazioni di € 980,00 e € 500,00 parte ricorrente risulta essersi autenticata con la modalità 3D Secure 2.0, mentre per le restanti con la modalità 3D Secure.
- La ricorrente risulta aver utilizzato la modalità primaria di autenticazione con inserimento del codice P***Id all'interno dell'app in seguito alla ricezione della notifica push.
- Con riferimento alla transazione di € 989,40 viene dimostrato il corretto orario di autorizzazione da Host, transitando le operazioni anche da server internazionali.
- La ricorrente si è correttamente autenticata sulla piattaforma B*** con le proprie credenziali nelle date indicate e le transazioni risultano correttamente eseguite e autorizzate con autenticazione forte.
- È stato inserito il codice P***Id a seguito del ricevimento della notifica in App che riportava la descrizione dell'operazione per la quale era richiesta l'autorizzazione.
- La ricorrente ha provveduto al blocco della carta solo in data 20/01/2021.
- Mette a disposizione dei propri clienti il servizio di notifiche per le operazioni effettuate, che risulta attivo di default nell'App B*** P***.
- In base alle dichiarazioni rese dalla ricorrente, risulta che questa ha ricevuto SMS anomali ai quali ha dato seguito eseguendo le indicazioni impartite e comunicando i propri dati e le credenziali.
- La ricorrente avrebbe potuto evitare la truffa utilizzando la diligenza media, posto che interagisce coi propri clienti tramite i canali ufficiali e mai richiede la comunicazione di dati relativi agli strumenti di pagamento forniti.
- Nel caso di specie, la frode sembra essere perfezionata attraverso il c.d. SMS spoofing.
- Le modalità con le quali si è svolta la truffa non risultano assimilabili all'operatività di alcun proprio servizio, poiché non chiede mai ai propri clienti di riferire i loro codici personali tramite telefono o SMS. Nei messaggi non allega link, non minaccia la chiusura del conto o dell'home banking con SMS o email, non invia email ultimatum, volte a sollecitare il cliente a fornire informazioni personali.
- Risulta quindi provata la colpa grave della ricorrente.
- I log prodotti dimostrano che il sistema è a più fattori in quanto basato su codici di accesso statici e con un SMS inviato sul cellulare della ricorrente contenente la password dinamica.
- L'intermediario chiede:
 - o il rigetto della domanda di rimborso, stante l'accertata legittima esecuzione delle transazioni disconosciute che sono state regolarmente attuate, correttamente autenticate e autorizzate;
 - o nella denegata ipotesi in cui il ricorso venga accolto, la decurtazione della franchigia.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Nel corso della telefonata ricevuta non si è resa conto del raggio.
- I messaggi truffaldini sono stati inviati nella medesima chat P*** Info, nella quale precedentemente le veniva comunicato che era stato confermato un appuntamento presso lo sportello dell'intermediario e tale circostanza le provocava uno stato di confusione.
- L'intermediario dava riscontro al reclamo, con esito negativo, dopo ben 7 mesi da



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario ha chiesto espressamente l'applicazione della franchigia. La domanda non può essere accolta in quanto la stessa è puntualmente prevista dall'art. 12, comma 3, d.lgs. n. 11/2010 in ipotesi di utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto, smarrimento o appropriazione indebita (Collegio di Coordinamento, 00-22745/2019 e 24366/2019).

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso meritevole di accoglimento parziale e riconosce il diritto della ricorrente a ottenere dall'intermediario il rimborso della somma di € 6.959,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 6.959,00.

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

firma 1

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA