



Decisione N. 4692 del 21 marzo 2022

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

| | |
|-----------------|---|
| (PA) MAUGERI | Presidente |
| (PA) SANTANGELI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) CIRAOLLO | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (PA) MAZZU' | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (PA) CAMBOA | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore ESTERNI - FABIO SANTANGELI

Seduta del 24/02/2022

FATTO

Con ricorso pervenuto in data 21.10.2021 preceduto da reclamo, il ricorrente agisce nei confronti dell'intermediario convenuto al fine di ottenere la restituzione della somma di € 2.948,87 pari all'importo di quattro operazioni disconosciute.

Costitutosi l'intermediario si oppone alle pretese della ricorrente e rileva che: con il ricorso in esame, i ricorrenti disconoscono n. 4 operazioni, di cui n. 3 tramite la carta n. *****331 e n. 1 tramite la carta ***** 285.; per accedere ai servizi online della Banca è richiesto l'inserimento simultaneo di password statiche e dinamiche, cioè il codice Titolare (password statica) il codice PIN (password statica) e il codice O-Key (OTP cioè la password dinamica); una volta collegati al servizio online, per autorizzare le operazioni dispositive è necessario il codice dinamico, OTP; il Codice O-Key (OTP) è il codice che viene generato alternativamente via software dall'APP, per i clienti che hanno attivato O-Key Smart, o fornito via SMS (inoltrato sul numero di telefono certificato), per i clienti che hanno attivato O-Key SMS; inoltre, al fine di fornire un ulteriore presidio di sicurezza, è richiesta al cliente di rispondere ad una domanda di sicurezza precedentemente censita dal ricorrente o di inserire un ulteriore codice ricevuto per SMS; le operazioni contestate sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate; inoltre, dalla narrazione dei fatti – piuttosto scarna – emerge la colpa grave del ricorrente nell'utilizzo degli strumenti di pagamento nella sua disponibilità.

Pag. 2/4

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4692 del 21 marzo 2022

In sede di repliche e controrepliche le parti contestano le rispettive difese e insistono sulle proprie richieste.]

DIRITTO

La controversia sottoposta al Collegio concerne la domanda di restituzione da parte dell'intermediario delle somme sottratte al ricorrente a seguito di asserita esecuzione fraudolenta di transazioni on line.

La questione non può che essere esaminata alla luce dei principi che regolano la materia a partire dalle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 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 5.7.2011.

In virtù di tal quadro normativo di riferimento, mentre grava sull'intermediario il dover di adempiere all'obbligo di custodia dei patrimoni della propria clientela con la diligenza professionale richiesta dall'art. 1176, comma 2 c.c., dovendo predisporre misure idonee ad evitare l'accesso fraudolento a terzi; grava sui clienti l'obbligo di diligente custodia dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, quali tessere in microchip e password.

In particolare, per l'ipotesi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento, mentre l'art. 12 del citato d. lgs prevede che se il cliente ha agito con dolo o colpa grave ovvero non ha adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi, lo stesso sopporta tutte le perdite derivanti da eventuali operazioni fraudolente; l'art. 10 del medesimo decreto stabilisce, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni di prelievo o di pagamento, eseguite a seguito del furto che <<è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata>>.

Nel caso di specie, l'intermediario specifica che tre delle quattro operazioni sono state disposte on line mediante l'attivazione dell'App cui è stata associata la carta rilasciata al ricorrente e inserimento del codice OTS inviato sul telefono cellulare del cliente di cui fornisce evidenza. Fornisce altresì prova della autenticazione delle singole operazioni di pagamento, validate mediante invio di push sul device e con inserimento del codice OTP.

In relazione all'operazione di pagamento dell'importo di € 836,98, il resistente rileva che la stessa è stata disposta mediante digital wallet. L'intermediario, tuttavia, ha fornito alcuna prova della corretta autenticazione dell'operazione dispositiva.

Tutto ciò premesso, il Collegio rileva che dall'esame della documentazione versata in atti e dalle difese svolte dal resistente non vi è alcuna prova in ordine alla circostanza che quest'ultimo abbia attivato un sistema di sms alert che ove attivato avrebbe certamente sconfessato il compimento, quantomeno delle operazioni successive alla prima di cui il resistente è chiamato interamente a rispondere.

La domanda di rivalutazione monetaria non può trovare accoglimento, atteso che la domanda ha ad oggetto un debito di valuta e non di valore.

Sulla base di tali rilievi, il Collegio ritiene l'intermediario tenuto alla restituzione della somma sottratta di € 1.091,90 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

La domanda di risarcimento del danno, in assenza di prove a sostegno non può trovare accoglimento.]

PER QUESTI MOTIVI



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4692 del 21 marzo 2022

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.091,90, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI