

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

| | |
|-------------------|---|
| (RM) SIRENA | Presidente |
| (RM) SIRGIOVANNI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) CARATELLI | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) CHERTI | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore - BENEDETTA SIRGIOVANNI

Seduta del 10/11/2021

Esame del ricorso n. 0818000/2021 del 24/05/2021

proposto da

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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

| | |
|-------------------|---|
| (RM) SIRENA | Presidente |
| (RM) SIRGIOVANNI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (RM) CARATELLI | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) CHERTI | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore - BENEDETTA SIRGIOVANNI

Seduta del 10/11/2021

FATTO

Esperito infruttuosamente il reclamo, la ricorrente si rivolgeva all'ABF chiedendo all'intermediario la restituzione dell'importo di Euro 10.000,00, pari all'importo di un bonifico effettuato da terzi.

In particolare, la ricorrente, titolare di una carta di debito dell'intermediario convenuto, rappresentava di aver ricevuto, in data 22 dicembre 2020, alle ore 13:02, un sms che si inseriva nella sequenza dei messaggi provenienti dall'intermediario, con il quale le veniva chiesto di eseguire un aggiornamento. La ricorrente, dando seguito alle indicazioni contenute nel messaggio, apriva una pagina "*identica in tutto e per tutto all'originale*" ed eseguiva l'aggiornamento per poi ricevere altri sms con dei codici. Infine, riceveva un sms che la invitava a non accedere all'app. Insospettita, alle ore 13:24, contattava il call center dell'intermediario e apprendeva della disposizione fraudolenta di tre operazioni, rispettivamente di euro 900,00, di Euro 600,00 e Euro 2.000,00. Chiedeva, quindi, il blocco della carta di debito. Durante la telefonata con l'operatore, durata trentotto minuti, e, precisamente, alle 13:48 veniva eseguito da terzi anche un bonifico di Euro 10.000,00. L'intermediario rimborsava le prime tre operazioni sconosciute dalla ricorrente, ma non il bonifico di euro 10.000,00.

L'intermediario eccepeva che l'operazione eseguita dal terzo fosse la conseguenza della condotta gravemente colposa della ricorrente. In particolare rappresentava che l'operazione fosse stata disposta da un'applicazione, la cui configurazione dispositiva



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

richiederebbe il previo inserimento di username e password del titolare del servizio di mobile banking nonché l'esecuzione di una procedura di autenticazione forte con codici monouso. Precisava, inoltre, di aver tentato la procedura di recall del bonifico, che, tuttavia, non fosse andata a buon fine.

DIRITTO

Il Collegio osserva, in primo luogo, che il messaggio ricevuto dalla ricorrente si inserisce all'interno di messaggi genuini ricevuti dall'intermediario. Si tratta del fenomeno conosciuto con il nome di "spoofing", in quanto il messaggio non soltanto reca la denominazione dell'intermediario, ma si inserisce all'interno della conversazione contenente messaggi genuini, effettivamente provenienti dall'intermediario.

Inoltre, il Collegio rileva che il bonifico sia stato disposto da terzi durante la telefonata con la quale la ricorrente chiedeva il blocco della carta. In particolare, la ricorrente chiamava il call center alle ore 13:24; il bonifico veniva eseguito dai terzi alle ore 13:48; il blocco della carta veniva effettuato alle ore 13:51. Pertanto, una maggiore tempestività del blocco da parte dell'intermediario nel dare seguito alla richiesta della cliente avrebbe potuto impedire l'esecuzione fraudolenta del bonifico.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 9.950,00.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA

