

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELE PERSANO

Seduta del 04/02/2025

### FATTO

Nel presente procedimento, la parte ricorrente afferma quanto segue:

- in data 23/10/2024 veniva truffata tramite i canali ufficiali di comunicazione della banca (SMS e numero telefonico);
- è stata indotta ad effettuare dei bonifici a favore di persone sconosciute in quanto la richiesta arrivava da un soggetto che chiamava dal numero della banca;
- non c'è stata tutela dei suoi dati personali da parte della banca, visto che la somma di n. 3 bonifici richiesti dal truffatore era l'importo pressoché esatto di quanto presente sul suo conto;
- la settimana precedente alla presentazione del ricorso ha ricevuto di nuovo un messaggio truffaldino, sempre nella chat ufficiale dell'intermediario. Quindi, nonostante le segnalazioni, nulla è stato fatto dalla banca per mettere al sicuro i suoi dati.

La ricorrente chiede, dunque, all'Arbitro, di accertare il proprio diritto ad ottenere il rimborso dell'importo che ritiene esserle stato fraudolentemente sottratto pari ad € 3.279,00 più € 5,50 di commissioni.



Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario domanda il rigetto del ricorso, eccependo quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto i bonifici contestati sono stati regolarmente inseriti, trasmessi e confermati in data 23/10/2024 attraverso il canale di *internet banking*, in assenza di anomalie;
- nel reclamo e nel ricorso, la stessa cliente presenta la dichiarazione, di natura confessoria, nella quale ammette di aver effettuato i bonifici oggetto di contestazione e di aver volontariamente eseguito le operazioni come da indicazioni ricevute telefonicamente dal sedicente operatore bancario;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sebbene si trattasse di bonifici istantanei e dunque per natura irrevocabili, ha comunque effettuato un tentativo di richiamo non andato a buon fine;
- riporta evidenza delle ultime comunicazioni inviate alla cliente prima dell'evento in argomento, riguardanti truffe telematiche;
- a comprova dei presidi di sicurezza posti in essere dalla banca, il terzo bonifico che la cliente dichiara di aver tentato di effettuare – sempre seguendo le istruzioni del sedicente operatore bancario – è stato bloccato per i presidi antifrode, contrariamente a quanto asserito dalla cliente (che asserisce nel reclamo che non sia andato a buon fine per insufficienza fondi).

Successivamente, in sede di repliche, la ricorrente, richiamati i propri scritti, precisa ulteriormente che:

- non ci sarebbe stata alcuna truffa se i sistemi della banca fossero stati sicuri sia per quanto riguarda i messaggi *push* ricevuti nel canale di messaggistica ufficiale che per quanto riguarda le telefonate da un numero riconducibile alla banca;
- dopo il primo bonifico, riceveva un messaggio dal canale ufficiale della banca con il quale le veniva comunicato che lo stesso era stato preso in carico per lo storno. Se non avesse ricevuto tale messaggio non avrebbe proseguito con il secondo bonifico;
- sia le telefonate dal numero della banca che i messaggi dal canale ufficiale di messaggistica hanno causato un suo legittimo affidamento circa la genuinità del messaggio e del contatto telefonico;
- l'ultimo tentato bonifico era di importo pressoché identico alla rimanenza sul suo conto. Per la banca è solo una coincidenza, ma a suo avviso così come sono stati violati i sistemi della banca (linee telefoniche e messaggistiche), per stessa ammissione della banca, potrebbero essere stati violati anche i dati dei correntisti;
- se tale pratica truffaldina è consolidata e diffusa da anni, la banca dovrebbe trovare un modo efficace di contrastarla;
- le due comunicazioni che la banca sostiene che le sarebbero state inviate via e-mail (senza prova dell'avvenuta ricezione delle stesse) il 08/08/2024 e il 31/05/2024 non riguardano la tipologia di truffa da lei subita;
- la banca non ha dato prova che possa essere esclusa con certezza una violazione dei dati del suo conto corrente.

L'intermediario, per contro, nelle proprie controrepliche, insiste nel rigetto del ricorso e, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che:



- l'evento truffaldino rispecchia una pratica ormai consolidata. I truffatori sfruttano alcuni *tool* reperibili tramite il *web*, creati per contraffare il numero di telefono del reale mittente di un SMS o del numero chiamante. I dati di contatto delle vittime possono essere recuperati dai truffatori in svariati modi;
- la banca si adopera costantemente attuando tutte le necessarie azioni per informare la clientela e supportarla nel riconoscimento e nella prevenzione dei fenomeni fraudolenti. È doveroso oltre che particolarmente utile anche da parte dei clienti tenersi informati su tutto quanto riguarda i propri rapporti, nonché consultare costantemente gli avvisi e le informazioni messe a disposizione attraverso il sito istituzionale;
- in relazione alla protezione dei dati, la cliente non fornisce prove nel contestare l'asserita mancanza di tutela dei dati personali da parte della banca.

## DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto la contestazione di n. 2 operazioni bancarie non autorizzate dell'importo complessivo di € 3.284,50 (cifra comprendente l'importo di n. 2 bonifici più le commissioni pari ad € 5,50 totali, così come richiesto dalla parte ricorrente) effettuate tra le 11:35 e le 11:39 del 23/10/2024.

È in atti la denuncia della cliente presentata in data 24/10/2024, in cui la ricorrente medesima descrive la truffa negli stessi termini del ricorso.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

In casi simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate personalmente dal cliente, seppure sulla base di un consenso viziato dal raggio subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate.

In casi analoghi a quello di specie, l'orientamento dell'Arbitro è nel senso di ritenere inapplicabile la disciplina di tutela prevista per le operazioni di pagamento non autorizzate, di cui al D.lgs. n. 11/2010, con conseguente rigetto del ricorso, sul presupposto che debba ritenersi autorizzata un'operazione effettuata personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore.

Ciò in quanto, secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi in tema di autorizzazione delle operazioni di pagamento, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D.lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, presuppone che possa dirsi "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia viziato dal dolo del frodatore.

Questo Collegio (Collegio di Milano, decisione n. 9977/2022) ha già avuto modo di affermare che *"In casi analoghi, questo Arbitro ha condivisibilmente rilevato che "per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente" (Coll. Milano, dec. n. 8007/2020; cfr. inoltre Coll. Milano decc. nn. 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021)"*.

L'applicazione dei richiamati principi determina il rigetto del ricorso.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA