

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) TINA

Seduta del 06/12/2022

FATTO

Nel ricorso presentato all'Arbitro, il ricorrente riferisce quanto segue:

- intrattiene rapporti bancari con l'intermediario B** I** (c/c n. ***670) e con l'intermediario B** N** (c/c n. ***449);
- il c/c n. ***670 viene gestito insieme al figlio per effettuare e ricevere pagamenti relativi all'attività professionale, mentre il c/c ***449 viene gestito esclusivamente dal cliente per depositare i propri risparmi;
- in data 26 maggio 2022, riceveva sul telefono una richiesta di addebito pari a €1000 sul conto n. ***449 e a favore di BB**;
- non riconoscendo il destinatario, chiamava il figlio alle ore 15:50 per sapere se fosse lui ad avere rapporti con il beneficiario indicato. Il figlio rispondeva negativamente e il cliente non autorizzava l'operazione;
- alle ore 15:56 dello stesso giorno, il figlio del cliente riceveva un SMS proveniente dall'intermediario N** che gli comunicava l'associazione di un dispositivo non autorizzato al c/c n. ***670 e lo invitava a cliccare su un link per effettuarne la dissociazione;
- il figlio del cliente apriva quindi il suddetto link e veniva reindirizzato su una pagina web identica a quella dell'intermediario N**;

- il figlio inseriva la mail, la password di accesso, numero di carta di credito, numero di telefono e numero della carta di debito (**017) associata all'intermediario B** I**;
- il figlio del ricorrente riceveva notifica che sarebbe stato contattato dall'Ufficio Antifrode e trascorsi 20 minuti riceveva una telefonata da un sedicente operatore del Centro Antifrode dell'intermediario N**;
- il figlio veniva informato di tre transazione congelate per il cui annullamento era necessaria la comunicazione del codice di autorizzazione visualizzabile nell'applicazione dell'intermediario N**;
- il figlio comunicava il codice di autorizzazione e il sedicente operatore bloccava effettivamente le tre operazioni in questione;
- successivamente, nel corso della stessa telefonata, il sedicente operatore riferiva di altre operazioni congelate da annullare sulla carta associata all'intermediario B** N**;
- dato che l'unico soggetto in possesso delle necessarie autorizzazioni per accedere al c/c n. ***449 era il cliente, il figlio contattava con un'altra utenza telefonica il cliente, rimanendo contemporaneamente in linea con il sedicente operatore di N**;
- seguendo le indicazioni del sedicente operatore di N**, il figlio chiedeva al cliente di autorizzare le due transazioni congelate di importo pari a Euro 500,00 e Euro 502,50;
- verso le 21:30 dello stesso giorno, riceveva una telefonata da parte del sedicente operatore del Centro Antifrode dell'intermediario B** N** attraverso il numero di telefono ***367;
- con riferimento alle due operazioni bloccate nel pomeriggio, il sedicente operatore lo informava del fatto che il suo c/c era "sotto attacco" e che, per evitare che i risparmi del cliente venissero sottratti, era quindi necessario trasferire tutto il denaro dall'originario c/c su nuovi IBAN appena generati e a lui intestati;
- l'operatore precisava che una volta terminato l'attacco e messo il c/c in sicurezza, le somme sarebbero state trasferite nuovamente sul suo c/c entro poche ore;
- il ricorrente effettuava quindi 9 bonifici e 5 "m***" per una somma pari a Euro 157.002,50 a favore di 4 IBAN virtuali creati dal sedicente operatore, di cui 3 collegati all'intermediario BB** e 1 all'intermediario B** N**;
- il mattino seguente, la somma trasferita non era ancora stata restituita e confrontandosi con il figlio sull'accaduto si avvedeva di essere stato vittima di una truffa;
- presentava denuncia alle Autorità e ne trasmetteva copia all'intermediario B** N** tramite PEC di reclamo chiedendo l'immediato storno delle operazioni;
- l'intermediario BB** rispondeva spiegando che le richieste di storno dovevano provenire dall'intermediario B** N** che aveva eseguito i pagamenti;
- in data 02/06/2022, l'intermediario B** N** rispondeva confermando di aver ricevuto il reclamo e che avrebbero ricontattato il cliente il prima possibile;
- l'intermediario B** N** non inviava più alcuna comunicazione, nonostante i numerosi solleciti inviati dal cliente in data 23/06/2022 e 13/09/2022 e le numerose telefonate effettuate al servizio clienti a partire dal 27/05/2022;
- è stato vittima di un'ipotesi di man-in-the-browser;
- l'intermediario resistente non ha adempiuto agli obblighi di cui all'art. 8 del D.Lgs. 11/2010, dal momento che il truffatore conosceva il numero di utenza telefonica

del cliente, la carta associa al c/c B** N** e le modalità tecniche di apertura di c/c presso B** N**.

Il ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo di Euro 157.002,50 corrispondente alle operazioni contestate.

L'intermediario resistente non ha presentato controdeduzioni.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio non può che censurare e stigmatizzare il contegno tenuto dall'intermediario resistente, che esprime senza dubbio un comportamento altamente contrario ai principi e ai fini dell'Arbitro Bancario Finanziario (il cui primario scopo è di contribuire a dirimere le controversie attraverso la costruzione, o la "ricostruzione", di un compiuto e trasparente dialogo fra clientela e intermediari), oltre che irrispettoso della stessa funzione del Collegio.

Ciò premesso, la questione rimessa all'esame del Collegio attiene alla truffa subita dal ricorrente, per effetto della quale il ricorrente ha effettuato n. 14 operazioni di bonifico, per l'importo complessivo di Euro 157.002,50, in favore di un rapporto di conto corrente identificato con un codice IBAN che il ricorrente, indotto in errore dai truffatori, ha ritenuto riferibile al proprio rapporto di conto corrente. Le operazioni contestate dal ricorrente sono, quindi, assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Sulla base della documentazione agli atti e, in particolare, delle allegazioni e delle dichiarazioni rilasciate dal ricorrente, anche nella denuncia-querela presentata, risulta pacifico che il ricorrente ha personalmente effettuato e autorizzato le operazioni di trasferimento di denaro oggetto di contestazione. Più in particolare, dalla documentazione in atti emerge che il ricorrente ha prestato il suo consenso all'esecuzione delle operazioni contestate, indotto in errore da truffatori di cui ha seguito le istruzioni, credendo di trasferire i relativi importi su un conto corrente a lui riferibile.

Nella denuncia-querela presentata, il ricorrente riferisce, infatti, che, contattato telefonicamente, il sedicente operatore dell'intermediario resistente *"proponeva la generazione di un nuovo IBAN virtuale provvisorio attraverso il quale far transitare 'enne' operazioni di trasferimento di denaro dall'originario IBAN al nuovo generando. Seguendo le indicazioni dell'operatore, spaventato da quanto occorso, trasferivo effettivamente tutto il denaro presente sul vecchio IBAN, attraverso ripetute e piccole transazioni, dell'ordine di € 1000,00 ovvero € 5000,00, non potendo superare la soglia di € 5000,00 per transazione, oltre bonifici bancari veri e propri dell'ordine di grandezza anche di € 50.000,00.*

L'operatore seguiva telefonicamente tutte le istanze di trasferimento di denaro fino al completamento del passaggio (dal vecchio IBAN al nuovo IBAN). Al termine di tutte le operazioni avevo trasferito la somma di denaro pari a € 156.000,00".

Può ritenersi, quindi, pacifico che le operazioni di pagamento contestate dal ricorrente e oggetto del ricorso siano state eseguite su sua richiesta e autorizzazione, ovvero su richiesta e autorizzazione dell'effettivo titolare dello strumento di pagamento.

Ciò chiarito, giova ricordare che questo Collegio ha già avuto modo di precisare, in sintonia con l'orientamento dei Collegi territoriali, che deve escludersi che un'operazione compiuta personalmente dal cliente possa essere qualificata come "non autorizzata".

Per quanto il ricorrente sia stato influenzato e indotto in errore dal raggio subito dai truffatori, l'intermediario resistente non poteva che considerare autorizzate le operazioni effettuate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente. Non potendosi configurare come non autorizzata l'operazione compiuta personalmente dalla parte

ricorrente, a cui si attribuisce una colpa grave nell'utilizzo inappropriato del mezzo di pagamento, in linea anche con le recenti linee di indirizzo del Collegio di Coordinamento (decisione n. 22745/2019), il Collegio, in continuità con il proprio orientamento (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Milano, nn. 20485/2019 e 21251/2019 e Collegio di Roma, nn. 9783/2021 e 14427/2021) conclude che non sussistono i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso della somma a favore del ricorrente.

Del resto, nel ricorso presentato, il ricorrente non ha allegato né il carattere anomalo delle operazioni effettuate rispetto alla propria ordinaria operatività, né una eventuale conseguente responsabilità dell'intermediario resistente, ulteriore a quella riconducibile alle disposizioni del d.lgs. n. 11/2010, che, per le ragioni sopra evidenziate, non trovano applicazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA