

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) CARATTOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) ASTONE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MELI

Seduta dell'11/07/2024

FATTO

Con ricorso pervenuto il 27.03.2024, la ricorrente – titolare di un conto corrente presso l'intermediario - riferisce che in data 27.12.2023 le è stato sottratto l'importo complessivo di € 28.800,00 attraverso alcune operazioni di bonifico. La sottrazione avveniva mediante un'attività di raggiro particolarmente sofisticata, avviata con il ricevimento di un *alert* sull'App dell'intermediario resistente, installata sul proprio cellulare, che la avvisava di un bonifico di € 14.500,00 effettuato a favore di un soggetto non conosciuto. Precisa che di tale *alert* non è stato possibile effettuare lo *screenshot*, in quanto trattasi di messaggio istantaneo e, per motivi di sicurezza, l'App non consente di catturare le schermate video. Subito dopo, riceveva sul proprio cellulare un sms che la invitava a cliccare su un link, al fine di disconoscere un accesso alla propria area riservata. Non cliccava e decideva piuttosto di recarsi in filiale per appurare la vicenda. Alle ore alle ore 11:06 tentava invano di contattare telefonicamente il proprio consulente di filiale, senza ricevere alcuna risposta. Alle ore 11:13, prima di entrare nella filiale, veniva raggiunta da una telefonata, proveniente dal numero dell'intermediario, e interloquiva con un sedicente operatore antifrode, che si identificava e le comunicava che erano in atto tentativi di furto dal suo conto corrente; per evitare lo svuotamento del conto, l'interlocutore le chiedeva di recarsi



presso la filiale dell'intermediario ad effettuare dei bonifici di € 14.500,00 su dei conti correnti creati appositamente e a lei intestati. Il truffatore era perfettamente a conoscenza sia dei dati anagrafici della ricorrente, sia della disponibilità in essere sul suo conto corrente. Poco dopo la telefonata del truffatore, alle ore 11:29, veniva altresì contattata da un sedicente funzionario della Polizia Postale, chiamante da un numero effettivamente riconducibile alla Polizia Postale di ****, che le riferiva essere in corso una denuncia contro l'intermediario e che, per non incorrere in responsabilità penali, ella avrebbe dovuto seguire pedissequamente le indicazioni della polizia postale e dell'addetto antifrode. Venivano, dunque, disposti n. 3 bonifici, due istantanei e uno ordinario, a favore di due codici iban diversi, tutti intestati alla ricorrente. Nella stessa giornata, alle ore 19:59, la ricorrente contattava il numero verde della resistente e apprendeva di essere stata vittima di frode. Veniva tentato il *recall* dei tre bonifici, ma solo uno andava a buon fine.

La ricorrente addebita quanto accaduto ad un'evidente falla nel sistema di protezione dei propri dati, nonché nella violazione, da parte dell'intermediario, degli obblighi di diligenza. Infatti, i malfattori erano a conoscenza sia dei propri dati anagrafici e bancari, in particolare della somma disponibile sul conto corrente. L'intermediario è, altresì, responsabile in quanto il proprio operatore, consulente della filiale appartenenza della ricorrente, non le ha risposto alla chiamata effettuata alle ore 11:06, né l'ha ricontattata in seguito, al pari della filiale. Inoltre, la convenuta avrebbe dovuto, tramite i propri operatori di sportello, indagare sulle ragioni di tali ingenti disposizioni di bonifico, estranee alla normale operatività di conto corrente della ricorrente. Peraltro, al momento della disposizione dei bonifici, gli operatori dell'intermediario non hanno chiesto alla ricorrente l'esibizione del documento di identità, nonostante la stessa non fosse titolare di rapporti radicati in quelle filiali e le operazioni fossero di importo elevato ed effettuate nella stessa giornata, a distanza di poco tempo l'una dall'altra. Risulta, inoltre, superato il limite giornaliero per i bonifici impostato sul profilo della ricorrente, pari a € 30.000,00, atteso che il totale delle operazioni disposte ammonta a € 43.100,00.

Chiede che le siano rimborsati € 28.800,00, oltre interessi dalla data dell'addebito, nonché € 200,00 a titolo di rimborso delle spese legali.

Con le controdeduzioni, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Espone che in data 27.12.2023 la ricorrente si è recata presso due diverse filiali e, tramite gli operatori di sportello addetti al servizio di cassa, ha disposto due operazioni; in particolare, un bonifico istantaneo di € 14.500,00 e un bonifico urgente di € 14.300,00, a favore di se stessa, verso conti in essere presso altro intermediario. Il giorno successivo, la cliente denunciava l'accaduto ed in pari data contestava presso la propria filiale le operazioni di bonifico, sottoscrivendo il previsto modulo. Nel citato modulo di disconoscimento è indicata un'ulteriore operazione contestata, non oggetto del presente ricorso, in quanto la somma è stata riaccreditata alla cliente a seguito di azione di *recall*. La scrivente, infatti, si è attivata prima ancora della denuncia, il giorno della frode, in un'ottica di massima collaborazione, chiedendo alle banche dei beneficiari la restituzione degli importi dei bonifici in quanto carpati con frode. Tale richiesta ha avuto però esito positivo solo per il bonifico ordinario, come confermato dalla stessa ricorrente, mentre ha avuto esito negativo per i bonifici istantaneo e urgente che, una volta eseguiti, non sono revocabili dall'intermediario. Le operazioni descritte non hanno superato i limiti operativi del conto della ricorrente, in quanto il limite di € 30.000,00 citato dalla controparte riguarda unicamente il servizio a distanza e non le operazioni eseguite allo sportello, per le quali non è previsto alcun limite di importo. Secondo quanto dichiarato dalla ricorrente medesima nel modulo di contestazione e nella denuncia, le operazioni devono qualificarsi come operazioni autorizzate ex art. 5, D. Lgs. 11/2010, commi 1 e 2, e pertanto non sottoposte al regime di speciali protezione e *favor probatorio* di cui al medesimo decreto. Dalla denuncia si evince

chiaramente che i pagamenti sono imputabili esclusivamente alla cliente, dalla stessa eseguiti verso beneficiari del tutto estranei all'istituto resistente. La scrivente ha quindi eseguito agli ordini di pagamento conformemente alle istruzioni impartite dalla cliente, che li ha disposti sulla scorta delle indicazioni ricevute dai malfattori, senza effettuare alcuna verifica preventiva. Le operazioni contestate risultano disciplinate dall'art. 17 d. Lgs. 11/2010, che prevede l'irrevocabilità dell'ordine di pagamento da parte dell'utilizzatore dopo che l'ordine stesso è stato ricevuto dal prestatore dei servizi di pagamento. Non si comprende, dunque, a quale titolo la ricorrente pretenda la restituzione dell'importo di operazioni da lei disposte e correttamente eseguite dalla scrivente. Quanto accaduto è ascrivibile unicamente alla condotta gravemente colposa della ricorrente. Di conseguenza, le contestazioni sono infondate.

In ordine alla prova dell'autenticazione delle operazioni contestate, le stesse sono state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non risultano esserci stati malfunzionamenti delle procedure durante la loro esecuzione o altri inconvenienti; a tal fine, si producono le contabili dei pagamenti effettuati dalla cliente in filiale e dalla medesima sottoscritte, precisando che le operazioni sono state disposte dall'operatore solo a seguito della corretta identificazione della cliente, avvenuta anche tramite la verifica della firma, contrariamente a quanto dichiarato da controparte.

Contesta anche la richiesta delle spese legali. Con repliche e controrepliche, le parti hanno sostanzialmente ribadito le proprie posizioni.

DIRITTO

La controversia verte sulla richiesta di restituzione dell'importo di due operazioni di bonifico che la ricorrente ha effettuato presso gli sportelli dell'intermediario, perché vittima di frode da parte di terzi. Una terza operazione di bonifico, effettuata sempre per effetto della frode, è stata stornata, grazie alla procedura di *recall*, con riaccredito delle somme. Nel complesso sono stati effettuati:

- un bonifico di € 14.500,00 allo sportello X dell'intermediario;
- un bonifico di € 14.300,00, effettuato per errore dall'operatore dello sportello Y dell'intermediario come ordinario anziché istantaneo, quindi contestualmente annullato e non contabilizzato;
- un bonifico di € 14.300,00, effettuato correttamente come istantaneo/urgente, allo sportello Y dell'intermediario;
- un terzo bonifico, sempre di € 14.300,00, disposto *online* e non oggetto dell'odierno ricorso, in quanto già stornato a favore della cliente.

Complessivamente, pertanto, la ricorrente lamenta la perdita di € 28.800,00, corrispondenti alle due operazioni di bonifico istantaneo, rispettivamente, di € 14.500,00 e 14.300,00, effettuate allo sportello il 27.12.2023, intorno alle ore 11:00. Su queste verterà l'esame del Collegio.

Secondo quanto riferito dalla ricorrente, essa è stata vittima di una truffa che si sarebbe svolta mediante invio di un messaggio di *alert* sulla app dell'intermediario e successive chiamate telefoniche. È sulla base delle indicazioni così ricevute che la ricorrente ha chiesto personalmente al personale di sportello di due filiali l'effettuazione di bonifici intestati a suo nome, verso due conti con IBAN diversi, aperti presso altri intermediario. La ricorrente precisa di non intrattenere, né di aver intrattenuto all'epoca della frode, rapporti bancari ulteriori rispetto a quello di conto corrente aperto presso la resistente e di avere agito così secondo quanto le avevano indicati i malfattori.



Nel caso di specie, risulta inapplicabile la disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), in quanto è indubbio – per quanto emerge dagli atti - che le operazioni non possano definirsi “non autorizzate”, essendo state personalmente disposte dalla ricorrente ordinandole agli sportelli dell’intermediario.

Non ci si può perciò avvalere del particolare regime probatorio di cui alla detta normativa ed è invece necessario valutare se sia configurabile, a carico della ricorrente e/o dell’intermediario, una qualche negligenza, che abbia determinato o, quanto meno, concorso a determinare l’esito delle operazioni rivelatesi frutto di una frode.

Secondo la ricorrente, la grave negligenza dell’intermediario sarebbe riscontrabile nel fatto che l’intermediario:

- a) ha consentito, mediante un fallace sistema di sicurezza, di appropriarsi dei dati personali e bancari della ricorrente;
- b) ha ignorato le richieste di assistenza (avendo la ricorrente provato invano a contattare il proprio consulente di filiale, dopo aver ricevuto il primo “alert”);
- c) non ha colposamente riconosciuto il tentativo di frode in atto, in quanto gli operatori di sportello si sarebbero limitati a eseguire gli ordini impartiti senza chiedere informazioni, nonostante i bonifici disposti presentassero caratteri di anomalia, per importo e tipologia, rispetto alla normale operatività della cliente e presentassero altre caratteristiche che avrebbero dovuto insospettire gli operatori;
- d) gli operatori non hanno proceduto ad identificare la disponente;
- e) è stato superato il plafond giornaliero.

In ordine alle superiori contestazioni, l’intermediario ha eccepito che: la frode occorsa, per le sue modalità non particolarmente sofisticata, sarebbe esclusivamente ascrivibile alla condotta gravemente colposa della ricorrente, che ha seguito pedissequamente le indicazioni di uno sconosciuto al telefono, trasferendo il proprio denaro personalmente; i pagamenti sono stati disposti dall’operatore di sportello solo a seguito della corretta identificazione della cliente, avvenuta anche tramite la verifica della firma; non vi è stato alcun dubbio circa la riconducibilità dell’esecuzione delle operazioni di pagamento alla cliente, recatasi personalmente in filiale ad effettuare i pagamenti, compilando e firmando le relative contabili; la ricorrente non ha chiesto alcuna informazione agli operatori allo sportello, né ha chiamato il numero verde, il che le avrebbe consentito di evitare la truffa, limitandosi a richiedere l’esecuzione dei bonifici; le transazioni non sarebbero inusuali, trattandosi di due bonifici, e in ogni caso non sussiste alcun obbligo normativo per l’intermediario di bloccare preventivamente operazioni che potrebbero apparire “anomale”; il limite operativo cui si riferisce la ricorrente non vale per le operazioni disposte allo sportello, eseguibili senza limiti di importo.

Con riferimento a tale ultimo profilo, anche in connessione con la lamentata violazione della normativa di cui al d. lgs. 231/07, la resistente deduce che l’operatività contestata non è occasionale, ma si inserisce nell’ambito di un rapporto continuativo e, conseguentemente, di aver correttamente effettuato l’adeguata verifica della cliente in sede d’instaurazione dei rapporti di conto corrente, oltre ad averla correttamente identificata al momento dell’esecuzione dei bonifici contestati (a tal proposito, produce la copia del doc. di identità della ricorrente fotocopiato presso la filiale Y).

Il Collegio ritiene, in primo luogo, che la ricorrente possa considerarsi la maggiore responsabile per quanto accaduto. La truffa della quale è stata vittima non è ormai inusuale ed è vero che gli intermediari informano ormai costantemente i clienti del rischio, invitandoli a non ottemperare a richieste che sembrano provenire dai medesimi.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio ritiene, però, che possano individuarsi due indici di negligenza anche nel comportamento dell'intermediario. In primo luogo, vertendosi in materia di operazioni allo sportello, sarebbe stato possibile per l'operatore verificare la effettiva corrispondenza degli Iban indicati dalla cliente – su suggerimento dei malfattori – e il reale nominativo degli intestatari verso i quali i bonifici stavano per essere indirizzati (che non poteva essere realmente quello della ricorrente). Ciò soprattutto in considerazione della consistenza delle somme e della vicinanza temporale delle operazioni (che, tenendo conto anche di quella revocata e di quella bloccata attraverso il *recall*, sono state ben quattro). In secondo luogo, la cliente dichiara di aver tentato di contattare il proprio referente in agenzia, senza ricevere risposta. L'intermediario non ha contestato tale circostanza.

In conclusione, il Collegio ritiene di poter individuare un concorso di colpa dell'intermediario per le perdite subite dalla ricorrente, quantificandolo nella misura del 20%.

Si accoglie la domanda – avente natura risarcitoria - di ristoro delle spese per l'assistenza professionale, in quanto è stata proposta già con il reclamo e vi è prova dell'esborso.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al risarcimento del danno per l'importo di euro 5.760,00, oltre interessi dalla data del reclamo; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura di € 200,00.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI