

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 04/03/2025

## FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- il 29/5/2024 riceveva un'e-mail, che sembrava provenire dall'agenzia di assicurazione con cui ha concluso un contratto assicurativo, contenente un link da cliccare per la sua assicurazione della macchina;
- una volta cliccato sul link veniva riportato sulla schermata della home banking della banca dove ha un conto cointestato con la madre;
- il format della pagina home banking era del tutto uguale alla solita, quindi inseriva le sue credenziali per l'accesso e dopo aver effettuato un controllo chiudeva;
- il 12/6/2024 riceveva un sms su WhatsApp da un presunto operatore dell'assicurazione e come richiesto dallo stesso, per poter procedere all'apertura della polizza, ha inviato copia della carta d'identità;
- il 21/6/2024 accedeva alla home banking e constatava di essere stato vittima di una truffa per la presenza di operazioni non autorizzate, sette bonifici istantanei per complessivi € 30.420,00;
- il 25/6/2024 procedeva a presentare denuncia presso le autorità;

- presentava reclamo all'intermediario in data 5/7/2024, che veniva riscontrato negativamente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma complessiva di euro 30.420,00, oltre interessi dalla data del reclamo.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente il 15/07/2024, a seguito della denuncia all'autorità presentata il 25/6/2024, ha disconosciuto sette operazioni di bonifico per un importo totale di 30.420,00 euro, sottoscrivendo presso la filiale di radicamento dei rapporti il previsto modulo;
- si è subito attivato, ancor prima che il cliente sporgesse reclamo, per ottenere la restituzione degli importi dei bonifici; tale richiesta ha però avuto esito negativo, così come comunicato al cliente;
- il cliente è stato vittima di truffa telematica;
- le operazioni sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per le loro esecuzioni o di altri inconvenienti;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha violato gli obblighi a proprio carico;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso; in via subordinata, domanda di ripartire il danno secondo le rispettive responsabilità delle parti, sulla base dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., con l'applicazione della franchigia di euro 50,00 prevista dalla normativa in materia di servizi di pagamento.

## DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono sette operazioni disconosciute, per un importo complessivo di € 30.197,00, poste in essere il 20/6/2024 alle ore 12:12; 12:15; 12:18; 12:19; 12:21; 12:22 e 12:15. Alla data delle operazioni contestate trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018. Evidenzia il Collegio che la richiesta di rimborso formulata dal ricorrente sia nella domanda sia nella denuncia all'autorità giudiziaria è, invece, di € 30.420,00, diversamente da quanto richiesto nel modulo disconoscimento bonifici, sulla base del quale si individua, appunto, la cifra di € 30.197,00.

È in atti la denuncia del cliente presentata in data 25/6/2024.

Quanto all'autenticazione forte, corretta contabilizzazione e registrazione delle operazioni contestate, sulla base dei LOG informatici prodotti agli atti del presente procedimento dall'intermediario convenuto, risultano rispettate le prescrizioni di cui all'art. 10 del D.lgs. n. 11 del 2010.

Quanto alle modalità di esecuzione della truffa, il messaggio prodotto agli atti dal ricorrente non è riconducibile alla banca bensì a un soggetto associato a una compagnia assicurativa. Nel complesso, dalla documentazione agli atti, risulta che il cliente sia stato vittima di "phishing", una forma di truffa attuata mediante richiesta via e-mail di inserire i propri dati personali attraverso un link a un sito clone del sito ufficiale dell'intermediario. Si tratta di una modalità truffaldina che ormai non può più qualificarsi come sofisticata e

rispetto alla realizzazione della quale emerge come fattore causale preponderante la colpa grave del cliente che ne sia rimasto vittima.

Nella fattispecie in esame sono stati eseguiti sette bonifici tra le 12:11 e le 12:24 dello stesso giorno, ossia il 20 giugno 2024. Il D.M. 112/2007, relativo agli indici di frode, si pone l'obiettivo di prevenire le frodi sulle carte di pagamento, cionondimeno gli indici di frode ivi disciplinati costituiscono – secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF – un parametro di valutazione del comportamento del PSP anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento, come ad esempio i bonifici e le ricariche online, in ragione dell'unicità della ratio sottesa a tale normativa. Su questa base, considerando la circostanza dell'effettuazione di sette operazioni in soli tredici minuti, questo Collegio riconosce una responsabilità dell'intermediario convenuto per non essersi adoperato a fronte di una tale operatività anomala, agendo secondo correttezza e buona fede a protezione del proprio cliente, controparte contrattuale. Ne consegue che l'ultima di tali sette operazioni di bonifico, integrante l'indice di anomalia individuato dal D.M. 112/2007 oggetto di applicazione analogica, per identità di ratio, alla fattispecie di cui è controversia, dovrà essere rimborsata al ricorrente.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.198,00 oltre interessi legali dal reclamo al saldo.**

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

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA