

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 09/07/2025

FATTO

Il ricorrente chiede, oltre all'indennizzo non patrimoniale di €. 5.000,00, la restituzione della somma di euro 5.945,00 corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati affermando che:

- è titolare del conto corrente ***920 a cui è associata la carta n. ***254;
- in data 30/01/2025 un sedicente operatore dell'Istituto di credito provvedeva a contattarla per avvertirla dell'esistenza di operazioni fraudolente sulla carta;
- essendo che era stata contattata dal servizio ufficiale blocco carte e che gli sms che riceveva erano in coda a messaggi ufficiali della Banca, fidandosi dava seguito alle richieste del truffatore;
- al termine della chiamata, non riusciva più ad accedere all'app e si avvedeva della sottrazione di € 8.640,00 tramite bonifici effettuati dai malfattori.

Tutto quanto sopra parte ricorrente evidenzia che:

- nessuna responsabilità può essere addebitata alla ricorrente in ragione della sofisticata tecnica di adescamento utilizzata;
- i bonifici erano caratterizzati da alcune anomalie che avrebbero dovuto allertare i sistemi di sicurezza della Banca;
- la Banca è riuscita a stornare un solo bonifico di euro 2.970.

Costitutosi l'intermediario convenuto ha eccepito che:

- ha provveduto a rimborsare in favore della cliente l'ultima disposizione di bonifico di € 15,00;
- la Ricorrente ha dato seguito a richieste formulate telefonicamente da un presunto operatore ed eseguito, lei stessa, multiple operazioni di bonifico in favore di un soggetto terzo;
- pertanto, i bonifici di € 2.970,00, € 1.490,00, € 3.490,00 e € 950,00 sono stati disposti dalla Ricorrente dal proprio dispositivo mobile in modalità SCA;
- ad ogni bonifico eseguito ha ricevuto la relativa notifica push informativa dell'operazione disposta;
- il bonifico di € 2.970,00 è rientrato nella disponibilità della Ricorrente in data 31/01/25;
- la Ricorrente, dopo aver eseguito personalmente i bonifici disconosciuti, ha rilasciato all'Interlocutore i propri codici di accesso ricevuti tramite SMS consentendo al malfattore di eseguire in modalità SCA l'accesso da un altro dispositivo mobile il 30/01/2025 alle ore 19:56:30;
- da tale dispositivo veniva disposto il bonifico di € 15,00 alle ore 3:20:20 del 31/01/2025 che è stato già corrisposto e accreditato alla Ricorrente.

L'intermediario in conseguenza richiede il rigetto del ricorso.

In sede di repliche parte ricorrente ribadisce quanto già eccepito con ricorso, sottolineando che:

- dall'esame della documentazione presentata dall'Intermediario emerge come i frodatori abbiano dapprima associato un nuovo dispositivo al suo account, per poi disporre autonomamente le operazioni disconosciute;
- il sistema della Banca, rilevando un dispositivo mobile differente da quello utilizzato in precedenza, non ha generato alcun allarme, messaggio o mail;
- nel corso della telefonata col frodatore si è tentato di contattare i canali ufficiali della Banca accedendo alla chat ufficiale della pagina a cui, però, non rispondeva alcun operatore.

L'Intermediario con controrepliche ribadisce che:

- la Ricorrente ha esplicitamente indicato, per sua stessa ammissione, di aver eseguito personalmente dal proprio saldo di moneta elettronica le operazioni di bonifico suggerite telefonicamente dall'interlocutore;
- queste operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate;
- le operazioni di bonifico oggetto di disconoscimento sono state eseguite direttamente dalla Ricorrente mediante accesso al proprio conto e solo successivamente, precisamente alle ore 19:56, la stessa ha comunicato all'interlocutore i codici di accesso ricevuti via SMS, consentendo così un accesso esterno al conto;
- inoltre, Ricorrente ha ricevuto sul dispositivo in suo possesso una notifica push con la quale veniva informata della modifica del dispositivo associato al conto;
- la Ricorrente sostiene, senza fornirne prova, di aver tentato un contatto con l'assistenza clienti.

DIRITTO

Dalle evidenze versate in atti, dichiarazioni del ricorrente e documentazione prodotta dall'intermediario si ritiene che il ricorrente abbia personalmente effettuato le operazioni di cui oggi si chiede il rimborso. Pertanto, risulta essere inapplicabile la disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

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

In base all'articolo 5 del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, infatti, un'operazione non autorizzata è quella effettuata in assenza del consenso del pagatore. Tale consenso, in simili fattispecie, appare invece sussistente, in quanto è lo stesso utente ad autorizzare l'operazione, sia pur indotto a ciò da terzi mediante raggirio.

Tali rilievi comunque non escludono la responsabilità dell'intermediario in presenza di ulteriori indici di anomalia.

L'art.8 del D.M. 112/2007 identifica i casi di rischio frode che ai fini della normativa, vanno segnalati all'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento. Tali casi rappresentano utili indicatori per identificare anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento Eba n. 2018/389, in base al quale gli intermediari devono predisporre meccanismi in grado di rilevare operazioni non autorizzate o fraudolente. Per cui accertata la colpa grave del ricorrente in presenza di una delle circostanze previste all'art. 8 D.M. 112/2007 si ritiene ripartire la responsabilità con il prestatore di servizi.

Sulla base delle evidenze prodotte risulterebbe integrato il seguente indice di frode: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, di cui al punto 2 della lett. a) del citato art. 8.

Nel caso di specie, infatti, i primi quattro bonifici disconosciuti sono stati effettuati tutti in data 30/01/2025 a favore di un medesimo codice IBAN.

Per quanto concerne infine la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente, i Collegi hanno convenuto che la valutazione della responsabilità del PSP debba essere formulata in un giudizio sintetico che tenga conto della sua condotta complessiva e di tutti gli altri elementi desumibili dal caso concreto: la base di calcolo per la liquidazione della somma oggetto di condanna è costituita dall'intero ammontare degli importi disconosciuti, senza esclusioni, procedendo a una distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti. Infatti il D.M. non ha un valore precettivo in materia di disconoscimento delle operazioni non autorizzate e non è ravvisabile una diretta correlazione tra l'integrazione dell'indice di frode e il numero di operazioni da rimborsare.

Sul punto si sottolinea come questo Collegio, con le decisioni n. 4148 del 05 aprile 2024 e n. 4200 del 05 aprile 2024, in conformità all'orientamento di cui sopra, ha stabilito che vanno restituite tutte le operazioni al 20% salvo una diversa distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti.

Si afferma pertanto il diritto di parte ricorrente a vedersi rimborsato il 20% delle somme chieste a rimborso (€ 5.945,00), meno quindici euro già rimborsati dopo il ricorso, per un totale di euro 1.174,00. |

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.174,00.

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. |



Decisione N. 8305 del 17 settembre 2025

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI