

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 02/09/2025

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- riceveva un SMS dal numero *000 che comunicava un pagamento con la carta di debito di importo pari a € 997,82 sul sito Booking e di contattare il numero *329 se disconosceva il pagamento;
- chiamava il numero *329, l'interlocutore si fingeva un operatore del supporto clienti di un intermediario diverso da quello convenuto e le suggeriva di scaricare un'applicazione affinché potesse controllare i movimenti del conto corrente;
- a questo punto provvedeva a scaricare l'App e ad inserire tre carte, due di debito e una di credito, anche di altri intermediari, in modo che il sedicente operatore potesse controllare i movimenti;
- forniva ai presunti operatori i PIN delle carte richiesti;
- gli operatori la informavano che i movimenti erano stati bloccati e le chiedevano di predisporre un bonifico istantaneo tramite applicazione della banca di importo pari a € 490,00 per effettuare un controllo;
- si avvedeva, quindi, di essere stata vittima di una truffa in quanto riceveva delle chiamate da sconosciuti tra cui una signora che le diceva di non aver mai fatto un pagamento su Booking;
- notava dei pagamenti effettuati tramite le carte allo stesso negozio;
- presentava denuncia alle autorità in data 18/03/2025.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso dell'ammontare delle operazioni disconosciute.

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

- dalle risultanze emerge che è la stessa ricorrente a procedere al perfezionamento delle operazioni dispositive, dato anche che le operazioni sono state disposte *online* attraverso l'utilizzo delle credenziali di sicurezza dell'*home banking* e con l'approvazione delle notifiche *push* inviate al *device* della cliente;
- oggi è possibile modificare il mittente di un numero telefonico attraverso delle App e la banca fornisce queste informazioni alla clientela tramite avvisi sulla sicurezza;
- la cliente ha disconosciuto le operazioni per un totale di € 1.188,00;
- la cliente ha provveduto a bloccare la carta di debito in data 17/03/2025 alle ore 15:07;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave della cliente in quanto ha cliccato sul *link* malevolo e installato l'App dannosa, ha scansionato la carta bancomat utilizzando l'App e ha fornito il codice PIN;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici;
- la banca ha posto in essere tutte le misure di sicurezza e prevenzione e la frode è stata resa possibile esclusivamente dal negligente comportamento della ricorrente;
- la ricorrente non ha individuato i fatti posti a base della frode che possano consentire di valutare l'affidabilità della narrazione;
- chiede il rigetto del ricorso.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono tre operazioni contestate, per un importo complessivo di € 1.188,00, poste in essere il 17/03/2025.

Alla data delle operazioni, 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.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 18/03/2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei *log* informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto emerge che le stesse sono state autenticate tramite i fattori del possesso (carta - modalità *contactless*) e della conoscenza (il codice PIN), in conformità alle prescrizioni del D.lgs. n. 11 del 2010.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come la ricorrente non alleggi evidenza dei messaggi e delle chiamate; per tale ragione non è possibile fare alcuna valutazione su di essi. Si osserva, inoltre, che i numeri indicati dalla ricorrente nella denuncia non sono in nessun modo riconducibili all'intermediario, conseguendone la riconducibilità della fattispecie al tipo del *vishing*, truffa di natura non sofisticata.

Considerato, poi, che la ricorrente dichiara di aver personalmente scaricato l'applicazione suggerita dai truffatori, inserito i dati delle carte all'interno della stessa e fornito i codici PIN ai truffatori medesimi; emerge sicura la prova della colpa grave della cliente, alla condotta

della quale è da attribuirsi l'efficacia determinante nel processo di causazione dell'evento dannoso di cui è controversia.

Sulla base delle evidenze agli atti, risulta la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2). Ne consegue che il prestatore di servizi di pagamento avrebbe dovuto interdire il compimento della terza operazione, gravando a suo carico un obbligo di protezione della cliente, come riconosciuto ormai pacificamente dalla giurisprudenza di questo Arbitro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 99,00.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA