

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FRANCESCO DENOZZA

Seduta del 10/10/2024

Esame del ricorso n. 1328716 del 25/06/2024

proposto da [REDACTED]

nei confronti di [REDACTED]

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FRANCESCO DENOZZA

Seduta del 10/10/2024

FATTO

La cliente afferma:

- di essere vittima incolpevole di *vishing* e *spoofing*;
- in data 04/03/2024 riceveva una telefonata dal n. *904 riconducibile all'intermediario e un sedicente operatore bancario la informava che era stata effettuata una richiesta di pagamento a favore di un hotel in Albania;
- disconosceva l'operazione;
- il sedicente operatore, a conoscenza delle sue generalità, del saldo e dei movimenti effettuati sul suo conto corrente, le comunicava che era necessario trasferire la provvista del suo conto corrente, ormai compromesso, su un nuovo conto;
- seguendo le istruzioni ricevute, effettuava un bonifico di € 9.400,00 all'iban nel frattempo ricevuto tramite SMS;

- il giorno successivo riceveva un SMS che le preannunciava la telefonata di un operatore per finalizzare la pratica di ripristino del conto corrente;
- veniva contattata dall'operatore che le indicava come effettuare un altro bonifico di € 9.990,00;
- eseguiva l'ulteriore bonifico seguendo le istruzioni ricevute;
- apprendeva di essere stata vittima di una truffa;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- sporgeva denuncia alle Autorità competenti;
- presentava un esposto alla Banca d'Italia;
- in data 27/05/2024 la banca effettuava, verosimilmente con intento risarcitorio, un accredito per l'importo di € 5.899,00 a favore della cliente;
- in data 03/06/2024 la cliente accettava l'importo in questione quale acconto sul maggior dovuto;
- chiedeva all'intermediario l'indicazione dei nominativi degli effettivi titolari dei conti correnti sui quali erano state effettuate le operazioni dispositive, ma la banca non forniva alcun riscontro;
- sussiste la colpa della banca, in quanto i due bonifici sono stati effettuati mediante l'indicazione del nominativo della ricorrente come destinatario, nonostante il c/c fosse intestato a soggetto diverso;
- la banca, inoltre, non ha individuato le operazioni come sospette, nonostante fossero incompatibili con il suo profilo cliente e abbiano letteralmente "svuotato" il conto corrente;
- le operazioni dispositive configuravano un *pattern* sospetto che avrebbe dovuto indurre la Banca a porre in essere cautele ulteriori.

Chiede: il rimborso di € 19.390,00 e il riconoscimento del diritto a conoscere i nominativi dei beneficiari dei bonifici contestati.

L'intermediario afferma:

- le operazioni oggetto di frode sono state correttamente eseguite dalla ricorrente mediante l'utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche in possesso della stessa con autenticazione forte a due fattori, e registrate e contabilizzate senza aver subito le conseguenze di alcun malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o altri inconvenienti;
- la ricorrente non disconosce l'esecuzione degli ordini di bonifico, bensì contesta l'accredito degli stessi sui conti correnti beneficiari, nonostante il titolare degli stessi non coincidesse con il beneficiario degli ordini di bonifico;
- sul punto, l'art 24 del d.lgs. 11/2010, prevede espressamente che i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in conformità all'identificativo unico (IBAN) indicato nell'ordine di bonifico, esonerando i medesimi da qualsiasi obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente di accredito;

- l'esito positivo della frode è dipeso unicamente dalla colpa grave della ricorrente che non solo eseguiva un primo bonifico in data 04/03/2024, ma reiterava tale condotta e comunicava l'accaduto alla banca solo in data 05/03/2024;
- la banca, in ogni caso, si attivava prontamente riuscendo a vincolare la somma totale di € 5.899,00 che in data 27/05/2024 veniva riaccreditata sul conto corrente della ricorrente;
- entrambe le operazioni sono state disposte dalla stessa ricorrente da *smartphone* e indirizzo IP abituali e, di per sé considerate, non presentavano profili di anomalia tali da giustificare il blocco preventivo delle stesse;
- si forniscono i dati identificativi dei titolari dei conti correnti beneficiari degli ordini di bonifico oggetto di frode.

Chiede: il rigetto del ricorso.

La cliente replica che:

- la banca non prende alcuna posizione sull'attacco *vishing* e *spoofing* posto in essere;
- non è ravvisabile la colpa grave della ricorrente stanti la grave carenza da parte della banca nella predisposizione degli accorgimenti volti ad evitare la perpetrazione di tecniche fraudolente e la riconducibilità all'intermediario del messaggio civetta;
- la banca è responsabile per aver processato le disposizioni di pagamento senza che vi fosse coincidenza tra il beneficiario indicato e l'effettivo titolare del conto;
- a nulla vale il richiamo alla disciplina di cui all'art. 24 del D. Lgs. 11/2010, in quanto tale disciplina, non ha carattere precettivo e non impone all'intermediario di eseguire il pagamento secondo l'IBAN indicato, limitandosi unicamente a disciplinare i casi in cui la responsabilità dell'intermediario possa essere esclusa.

L'intermediario a sua volta afferma:

- l'esito positivo dell'esecuzione della frode è dipeso unicamente dalla colpa grave della Ricorrente che non solo eseguiva un primo bonifico in data 04/03/2024, ma reiterava tale condotta anche il giorno successivo, comunicando l'accaduto alla banca solo in data 05/03/2024;
- i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in conformità all'identificativo unico (IBAN) indicato nell'ordine di bonifico, essendo esonerati da qualsiasi obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente di accredito;
- la banca ha assunto una condotta connotata da piena correttezza e diligenza.

DIRITTO

Con il ricorso la cliente ha reiterato la richiesta di comunicazione dei dati anagrafici dei soggetti beneficiari dei bonifici fraudolenti e l'intermediario ha fornito i dati richiesti. La cliente non ha reiterato la domanda in sede di repliche.

Le operazioni contestate sono 2 di importo complessivo pari a € 19.390,00 effettuate il 04/03/2024 alle ore 12:01 e il 05/03/2024 alle ore 07:58.

La cliente chiede il rimborso della somma di entrambe le operazioni ma è pacifico e riconosciuto da entrambe le parti che l'intermediario ha rimborsato alla cliente in data 27/05/2024 l'importo di € 5.899,00.

È in atti la denuncia presentata in data 06/03/2024 in cui la cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso.

È pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite personalmente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirio – ha personalmente disposto entrambi i bonifici, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, convinta di effettuare delle operazioni di “giroconto” su nuovi conti corrente a lei intestati. La cliente riconosce di aver effettuato i bonifici sia in sede di denuncia, che nel ricorso.

La ricorrente contesta tra l'altro l'accredito dei bonifici sui conti correnti beneficiari, nonostante il titolare degli stessi non coincidesse con quello indicato negli ordini di bonifico.

Sul punto si rammenta che l'art 24 del d.lgs. 11/2010 prevede espressamente che i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in conformità all'identificativo unico (IBAN) indicato nell'ordine di bonifico, esonerando i medesimi da qualsiasi obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente di accredito.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita, come nel caso di specie, per intero dal pagatore, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU (“PSD2”) e al D. Lgs n. 11/2010. Rientrano in questa fattispecie anche le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

In simili casi, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Nella specie sussiste però un'altra circostanza potenzialmente dirimente che deve essere valutata prima di ogni ulteriore esame. Dal contratto di conto corrente in atti risulta infatti che l'importo massimo previsto per le operazioni di bonifico come quelle di cui è causa è fissato in € 6000,00. Entrambi i bonifici contestati risultano allora essere di entità superiore ai limiti per i bonifici ordinari indicati in contratto.

Non essendovi agli atti certezza in ordine all'attuale vigenza di tale contratto, e dei limiti in esso indicati, il Collegio nella riunione del 23 settembre 2024 ha rinviato l'esame del ricorso ed ha disposto che *“l'intermediario produca copia del contratto con specifica indicazione dei massimali contrattuali”*.

L'intermediario ha tempestivamente adempiuto e ha prodotto il contratto da cui effettivamente risulta il suddetto limite di € 6000,00. L'intermediario ha però prodotto

anche una lettera di proposta di modifica unilaterale del 15/05/2023 (cfr. All. B integrazione documentale), che prevedeva che tale limite fosse innalzato a € 10.000,00. L'intermediario produce anche evidenze volte a fornire la prova dell'invio della proposta di modifica unilaterale del contratto, nonché della circostanza che la ricorrente abbia letto la comunicazione il 15 maggio 2023 alle ore 09:29:00.

Ciò premesso, il Collegio ritiene, a questo riguardo, che la modifica in questione debba essere considerata inefficace, in quanto essa aumenta la rischiosità della posizione della cliente e, non essendo stata richiesta dalla cliente stessa, non si può ipotizzare l'esistenza di una preventiva valutazione da parte sua in ordine alla esistenza, a suo giudizio, di potenziali benefici prevalenti rispetto agli svantaggi connessi all'indicato aumento di rischiosità nell'uso del mezzo di pagamento in questione. In assenza della prova che la modifica sia stata originata da una esigenza oggettiva previamente manifestata dalla cliente, essa modifica si colloca al di fuori dell'ambito delle modificazioni che possono essere considerate come imposte da, o comunque come rispondenti ad, un giustificato motivo oggettivo, con la già indicata conseguenza dell'inefficacia, al riguardo prevista dalla vigente disciplina (art. 118 TUB).

Il rilievo che precede appare dirimente e decisivo nel senso del riconoscimento del diritto della ricorrente al ristoro della perdita subita e solo per completezza si rileva l'esistenza di altri fattori di anomalia presenti nella vicenda (la simulazione di numeri di telefono esteri riconducibili all'intermediario, il quasi completo svuotamento del conto, ecc.).

PER QUESTI MOTIVI:

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 13.491,00.

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
FLAVIO LAPERTOSA