

**ARBITRATO BANCARIO FINANZIARIO***Risoluzione stragiudiziale delle controversie***COLLEGIO DI MILANO**

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA Presidente  
(MI) ACHILLE Membro designato dalla Banca d'Italia  
(MI) DENOZZA Membro designato dalla Banca d'Italia  
(MI) SANTARELLI Membro di designazione rappresentativa degli intermediari  
(MI) AFFERNI Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 24/05/2022

**FATTO**

Parte ricorrente deduce quanto segue per ottenere il rimborso di € 700,00 quale importo parziale di un'operazione fraudolenta effettuata a suo danno nel novembre 2021.

Riferisce, in particolare, tra l'altro, (i) di aver ricevuto in data 11.11.2021 un SMS apparentemente riconducibile all'intermediario, seguito da una telefonata da parte di un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario; (ii) di essere rimasto vittima di una frode informatica perpetrata con la tecnica dello "Smishing" abbinata al "Vishing"; (iii) che dopo un mese gli è stato bloccato il conto corrente a causa di una rata non pagata relativa alla propria carta di credito; (iv) che, recatosi presso la propria filiale per chiedere chiarimenti, ha scoperto che il blocco era dovuto ad un'operazione fraudolenta, eseguita il mese precedente, dell'importo di € 935,55; (v) dopo un secondo reclamo del 26/01/2022, l'intermediario ha offerto un rimborso onnicomprensivo di € 400,00, non ritenuto sufficiente. Di qui la richiesta di *“un rimborso superiore da quello offerto dalla banca in quanto entrambe le parti hanno manifestato diritto di colpa: l'ente bancario ... ha operato in maniera superficiale senza le dovute verifiche per accertare la cosa; ... Me medesimo superficiale sulla documentazione presentata online dalla banca e poco lucido al momento dell'accaduto”*.

L'intermediario, ricostruito l'accaduto anche sulla base della documentazione relativa all'autenticazione forte dell'operazione disconosciuta, si sofferma in particolare sul fatto che parte ricorrente ha accettato il rimborso di € 400,00, a tacitazione di ogni ulteriore pretesa, rilasciando ampia e liberatoria quietanza. L'intermediario chiede quindi che venga dichiarata l'inammissibilità del ricorso e comunque il rigetto dello stesso.

**DIRITTO**

Richiamati i principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, nella specie è preliminare l'esame della quietanza liberatoria che parte ricorrente ha sottoscritto in data 11/02/2022 a fronte di un rimborso onnicomprensivo di € 400,00.

L'esame del relativo testo evidenzia che a fronte del reclamo del 26 gennaio 2022 l'intermediario ha accreditato sul conto corrente di parte ricorrente detto importo che è stato accettato *“a completa definizione della lamentela sopra identificata”* con riconoscimento e dichiarazione *“di non avere più nulla a pretendere, per tale causale ... in dipendenza della lamentela medesima”*.

Dunque ritiene il Collegio che con tale quietanza e le rinunce ivi manifestate, la questione sia già stata definita tra le parti e non via spazio per accertamenti di sorta.

**PER QUESTI MOTIVI****Il Collegio non accoglie il ricorso.****IL PRESIDENTE**

Flavio Lapertosa

*\*Il presente provvedimento è stato modificato nell'aspetto grafico, con l'eliminazione di qualsivoglia riferimento a dati personali, nel rispetto della normativa sulla Privacy*