



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GATT	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORZIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) GIGLIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA FEDERICO

Seduta del 22/11/2022

Esame del ricorso n. 0910410/2022 del 08/06/2022

proposto da

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) FEDERICO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GATT	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PORZIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) GIGLIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA FEDERICO

Seduta del 22/11/2022

FATTO

Con reclamo del 30.03.2022, il ricorrente disconosceva operazioni di pagamento per il complessivo importo di euro 17.490,00 e rappresentava di essere stato contattato telefonicamente da un sedicente operatore della convenuta in merito all'invio di una nuova tessera bancomat e di avere ricevuto, nel corso della conversazione, un *sms* apparentemente proveniente dall'intermediario - che si inseriva tra i messaggi genuini di quest'ultimo - recante il codice pin della nuova carta e, successivamente, ulteriore *sms* di richiesta di conferma dell'operazione mediante la compilazione di un apposito modulo contenuto in un *link* presente nel messaggio. Dopo avere eseguito quanto richiesto, il ricorrente, riscontrata l'impossibilità di eseguire alcuni pagamenti, contattava in data 19.03.2022, il servizio clienti dell'intermediario, apprendendo che dal proprio conto era stata sottratta la somma di euro 17.490,00 corrispondente a diverse operazioni effettuate con la nuova carta di debito mai ricevuta dal ricorrente e spedita dall'intermediario nel mese di febbraio 2022 e attivata da ignoti in data 15.03.2022. A seguito del mancato accoglimento del reclamo adiva questo Arbitro e chiedeva la restituzione della somma di euro 17.490,00 oltre risarcimento danni e spese legali.

L'intermediario depositava controdeduzioni e rappresentava la regolare autenticazione delle operazioni di prelievo e di pagamento eseguite con la lettura del *chip* della carta originale e corretta digitazione del pin. Pertanto, riferiva l'effettuazione delle operazioni alla



colpevole credulità del ricorrente, concludendo per il rigetto del ricorso e, in subordine, per la decurtazione della franchigia.

In sede di repliche, il ricorrente ribadiva di non essere mai entrato in possesso dello strumento di pagamento utilizzato per l'effettuazione delle operazioni «*essendo stato esso "intercettato" dai truffatori quando era ancora nella sfera di controllo [dell'intermediario], dunque prima o durante la sua spedizione, curata sempre [dalla convenuta]*». Rilevava altresì la mancata dimostrazione della consegna del plico contenente la tessera bancomat e precisava di non aver comunicato ad alcuno i propri dati personali. Pertanto, osservava di essere stato vittima di una sofisticata truffa e lamentava l'assenza di una campagna informativa dell'intermediario resistente sui pericoli dello *spoofing*.

DIRITTO

Il ricorrente ha disconosciuto cinque operazioni di prelievo ATM e quattro pagamenti POS eseguiti tra il 15.03.2022 e il 19.03.2022 per complessivi euro 17.490,00 nonché, come può desumersi dal ricorso, due operazioni di euro 5,00 eseguite, rispettivamente, in data 17.03.2022 e 18.3.2022, e contabilizzate in data successiva a quella del saldo recato dalla lista movimenti agli atti del procedimento.

Le operazioni disconosciute sono sottoposte al d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) in vigore dal 13.01.2018. In particolare, la c.d. *strong customer authentication* (cd. SCA) è disciplinata dagli artt. 97 e 98 della PSD2, dall'articolo 10 *bis* del D. Lgs. n. 10/2011, dalle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA, e in particolare dal parere dell'EBA del 21 giugno 2019.

Come statuito dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019) l'intermediario resistente è gravato dell'onere probatorio previsto dall'art. 10, commi 1 e 2, D. Lgs. 11/2010 con riguardo all'autenticazione e all'esecuzione dell'operazione di pagamento, nonché alla colpa grave dell'utilizzatore. Al fine della dimostrazione della colpa grave dell'utente, l'intermediario deve indicare gli «*elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione*» suscettibili di fondare, in via presuntiva, la prova della colpa grave.

Le operazioni sono state eseguite con una nuova carta bancomat, attivata in sostituzione della carta (in scadenza) nella disponibilità del ricorrente. L'intermediario non ha dedotto e/o dimostrato alcunché in ordine alla spedizione sì che non è possibile accertare le concrete modalità dell'appropriazione della carta da parte degli ignoti autori delle operazioni i quali verosimilmente hanno intercettato la carta di pagamento spedita dall'emittente al titolare e, entrando così in possesso della nuova carta, hanno proceduto all'attivazione e hanno altresì disposto le operazioni digitando il pin verosimilmente comunicato dal cliente in occasione dell'attacco di *spoofing*, perché, in caso di rinnovo, la nuova carta ha il medesimo pin della carta in scadenza come risulta dall'espressa precisazione pubblicata sul sito *web* dell'intermediario. Né il ricorrente ha dimostrato la ricezione dell'asserito messaggio recante il codice pin della nuova carta.

Pertanto, la frode subita dalla ricorrente è riconducibile allo schema del c.d. *boxing* mediante il quale i truffatori intercettano la carta di pagamento spedita dall'emittente al titolare unitamente ai dati personali. Al riguardo, gli orientamenti condivisi dei Collegi territoriali ravvisano una ripartizione di responsabilità considerando, da un lato, la mancata



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Straordinaria Controversie

adozione da parte dell'intermediario di presidi di sicurezza idonei nella fase di spedizione dello strumento, della quale è responsabile ai sensi dell'art. 8, comma 2, d. lgs. n. 11 del 2020; dall'altro, la violazione gravemente colposa dell'obbligo di custodia delle credenziali della carta da parte dell'utente.

Nel caso sottoposto all'esame di questo Collegio, sussiste la colpa grave del cliente che ha comunicato a terzi i codici della carta, nonché la violazione del dovere dell'intermediario di assicurare il massimo livello di sicurezza nella scelta del metodo di spedizione dello strumento di pagamento. L'intermediario, infatti, non ha dimostrato di avere consegnato lo strumento di pagamento, con conseguente responsabilità derivante dalla omessa rituale consegna seguita da un uso fraudolento dello strumento di pagamento.

Il rilevato concorso di colpa può essere stabilito, in via equitativa nella misura del 50%, tra ricorrente e intermediario, per non avere, rispettivamente, il primo custodito i codici di accesso alla carta e il secondo omesso di adottare una procedura idonea alla consegna della carta al cliente. Il Collegio reputa altresì equo liquidare le spese legali nella misura di euro 200,00.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura di € 8.745,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata di € 200,00.

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.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO