

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 30/04/2024

### FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il rimborso di € 6.025,50 pari a una parte degli importi sottrattile con una serie di operazioni fraudolente. In particolare, questi i fatti posti a base dell'iniziativa. Parte ricorrente è titolare di carta libretto emessa dall'intermediario convenuto. In data 02/08/2023 parte ricorrente veniva contattata telefonicamente da un soggetto qualificatosi come operatore dell'intermediario che le dettava la procedura necessaria per ottenere la nuova carta di pagamento, sostitutiva di quella in scadenza nel mese di agosto 2023. Una volta espletata la procedura telefonica, parte ricorrente verificava l'estratto conto della nuova carta di pagamento e in detta occasione constatava che ignoti, nell'arco temporale intercorrente tra il 2 e il 7 agosto 2023, avevano disposto sei pagamenti fraudolenti per un totale di €13.005,00. Dopo aver disposto il blocco dello strumento di pagamento presentava la denuncia / querela e disconosceva le transazioni fraudolente chiedendone il rimborso. L'intermediario rimborsava solo il 50% dell'importo oggetto di disconoscimento, per complessivi € 6.502,50, mentre, per la parte restante, non dava corso alla richiesta predetta senza addurre idonea motivazione.

L'intermediario, ritenendo corretta una ripartizione paritaria di responsabilità tra le parti, chiede il rigetto del ricorso argomentando come segue: (a) secondo il consolidato orientamento ABF che sancisce il principio di diritto secondo il quale, nei casi di cd. "boxing" (come quello oggetto di ricorso) la responsabilità debba essere equamente ripartita tra cliente ed intermediario nella misura pari al 50% del pregiudizio economico



lamentato, ha già rimborsato il 50% dell'importo frodato; (b) le verifiche effettuate hanno accertato la legittima esecuzione e sostanziale regolarità delle contestate operazioni, ragion per cui non è possibile accogliere l'istanza di rimborso avanzata in questa sede; (c) il PIN associato alla carta, nel caso di specie e più in generale in tutti i casi di carta rinnovata a scadenza, rimane invariato rispetto a quello associato alla carta di prima emissione e scaduta. Il medesimo PIN risulta necessario al fine dell'attivazione della carta di pagamento, che deve avvenire solo attraverso i canali ufficiali indicati dall'intermediario; (d) nel caso in specie, non vi è stata alcuna richiesta di rinnovo del vecchio PIN e pertanto tutte le operazioni disconosciute sono state eseguite con il PIN riferito alla carta di prima emissione e scaduta; (e) parte ricorrente è stata vittima di contestuale c.d. *social engineering* e c.d. *boxing*, fattispecie cui si è uniformato nel rimborsare il 50% degli importi sottratti, dal momento che, da un lato, è censurabile la condotta negligente di chi, come parte ricorrente, comunica al falso addetto dell'intermediario i propri codici segreti (quali il PIN); dall'altro, deve ascrivere all'intermediario una non corretta gestione dell'operazione di consegna della carta di pagamento, in quanto la posta ordinaria con cui vengono inviate le carte in rinnovo può effettivamente risultare strumento non adeguato ad evitare rischi di furti e accessi non autorizzati di strumenti per loro natura destinati ad essere custoditi con estrema cura proprio onde evitarne un uso fraudolento da parte di terzi; (f) la diffusione del fenomeno del *vishing* e la conseguente diffusione di informazioni da parte degli intermediari su cautele ed accorgimenti da adottare per sventare i tentativi di frode sono tali che ormai è orientamento consolidato dei Collegi ABF il ritenere che l'impiego di una media diligenza sia sufficiente a scongiurare il pericolo e impedire la truffa; (g) in merito a tale forma di *phishing* ormai da tempo lo scrivente intermediario sta rendendo edotta la propria clientela. Secondo l'intermediario, pertanto, parte ricorrente avrebbe potuto evitare la truffa utilizzando la diligenza media evitando una colpevole credulità.

Parte ricorrente ha replicato che: (i) l'intermediario ha ammesso che la frode subita dalla ricorrente è stata originata dall'intercettazione, a opera di terzi, della nuova carta di pagamento sostituiva di quella precedente in scadenza nel mese di agosto del 2023; (ii) nonostante l'orientamento dei Collegi ABF sul fenomeno di cui si discute (c.d. "*boxing*"), secondo cui in detta fattispecie la responsabilità per il malto economico sofferto debba essere equamente ripartita tra ricorrente ed intermediario nella misura pari al 50%, nel caso in esame la responsabilità deve essere invece circoscritta unicamente in capo all'intermediario, con conseguente obbligo a carico dello stesso di rimborsare il restante 50% dell'importo fraudolentemente sottratto; (iii) la responsabilità dell'intermediario per la non corretta gestione dell'operazione di spedizione della carta deve ritenersi prevalente rispetto alla responsabilità, ascrivibile alla ricorrente stessa, derivante dall'incauta custodia del codice PIN della carta stessa; (iv) se l'intermediario avesse utilizzato un mezzo di spedizione più sicuro rispetto alla posta ordinaria per trasmettere la carta di pagamento la stessa non sarebbe stata intercettata dall'ignoto malfattore e, conseguentemente, la ricorrente stessa non sarebbe stata esposta al raggio a mezzo del quale quest'ultimo riusciva a carpirne il PIN; (v) dunque, la condotta serbata dall'intermediario, come sopra descritta, rappresenta una condizione in assenza della quale la truffa perpetrata a danno della Ricorrente non si sarebbe mai verificata (vi) inoltre l'intermediario ha omesso di trasmettere alla ricorrente i c.d. *sms alert* i quali, se fossero stati inoltrati, avrebbero sicuramente consentito di venire immediatamente a conoscenza delle operazioni fraudolente in corso per disporre tempestivamente il blocco, tenuto conto che le disposizioni indebite sono avvenute in un arco temporale di circa sei giorni e cioè tra il 2 ed il 7 agosto 2023.



L'intermediario ha controreplicato, riportandosi a tutto quanto già eccepito e insistendo nel richiedere il riconoscimento del concorso di colpa e, conseguentemente, il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Materia del contendere sono 6 operazioni per l'importo complessivo di € 13.005,00 il cui 50% (precisamente per € 6.502,50) è pacificamente già stato rimborsato in sede di riscontro al reclamo. Più in particolare, si tratta di 5 operazioni di prelievo ATM e di N. 1 prelievo eseguito allo sportello fisico dell'intermediario tramite carta libretto, effettuate in data 02/08/2023 alle ore 23:55, in data 03/08/2023 alle ore 00:00; in data 04/08/2023 alle ore 13:48; in data 05/08/2023 alle ore 13:59; in data 06/08/2023 alle ore 15:35 e in data 07/08/2023 alle ore 15:48.

Nella denuncia parte ricorrente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, specificando che:

- in data 02/08/2023 riceveva una telefonata da un soggetto che, dopo essersi qualificato come direttore dell'Ufficio postale, le chiedeva di confermare il suo indirizzo di residenza in quanto la consegna della nuova carta libretto, sostitutiva di quella in scadenza, non era andata a buon fine;
- dato che la carta effettivamente scadeva ad agosto 2023, parte ricorrente non aveva avuto dubbi sulla veridicità della chiamata e, dietro richiesta del falso operatore, ha comunicato il codice PIN;
- il falso operatore chiudeva la chiamata ringraziandola e dicendole che a giorni sarebbe arrivata la nuova carta;
- in data 20/08/2023 parte ricorrente accedeva tramite applicazione del cellulare al sito dell'intermediario e constatava con grande sorpresa che erano state effettuate 6 operazioni fraudolente per un importo totale di € 13.005,00 esauendo di fatto l'intero saldo disponibile sulla carta.

Venendo alla prova della corretta autenticazione sia delle operazioni che delle azioni antecedenti alla loro effettuazione (nella specie, l'attivazione della nuova carta), l'intermediario afferma (producendo documentazione a supporto) che dalle condizioni contrattuali dello strumento di pagamento la carta può essere attivata dal titolare presso l'ufficio dell'intermediario, attraverso gli sportelli ATM nonché attraverso ulteriori canali messi a disposizione. Afferma, altresì, con riferimento al PIN associato alla carta, che la carta sostitutiva di quella in scadenza mantiene lo stesso PIN di quest'ultima. Pertanto in caso di rinnovo della carta il codice PIN rimane invariato anche per la carta nuova.

L'intermediario produce, poi, documentazione che attesta come la nuova carta sia stata attivata il 02/08/2023 alle ore 17:38 presso uno sportello automatico, la carta in scadenza sia stata estinta di *default* contestualmente all'attivazione della nuova carta e che tutte le operazioni eseguite e disconosciute dalla cliente sono state eseguite con la digitazione del vecchio PIN (di cui non risulta una modifica, neppure richiesta).

Venendo alle operazioni disconosciute, l'intermediario afferma che sono state effettuate con la corretta e regolare lettura del microchip della carta e digitazione del PIN. Dalla documentazione prodotta, si ha conferma che le prime cinque operazioni di prelievo sono state effettuate presso sportelli automatici in assenza di anomalie o irregolarità con digitazione immediatamente corretta del codice Pin (codice di risposta 000, e non con il diverso codice 117, generato automaticamente nel caso in cui venga rilevato un errore nella digitazione del codice) e con corretta e regolare lettura del microchip. Dunque,



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

queste cinque operazioni risultano autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

La sesta operazione risulta, invece, effettuata dai truffatori presso un ufficio territoriale della resistente, individuato dalla voce "frazionario" al numero "40031". Per tale operazione non è dato sapere se sia stata utilizzata la carta e con quale modalità e se il soggetto che ha prelevato sia stato identificato da un operatore. A completamento del quadro, va, poi, considerato, ai fini della ripartizione della responsabilità – essendo indubbio che sia ravvisabile un comportamento gravemente colposo di parte ricorrente laddove essa ha comunicato a sconosciuti il PIN del proprio strumento di pagamento – che le operazioni contestate sono state effettuate in un arco temporale di ben 5 giorni e che il servizio di SMS - Alert, comunque non inviati, per quanto risulta agli atti, non pare essere stato attivato, circostanze, queste, espressamente contestate da parte ricorrente. Ed è evidente che, nel caso di specie, l'invio degli SMS Alert ben avrebbe potuto evitare quanto meno le operazioni successive alle prime due (effettuate il 02/08/2023 alle ore 23:55 e il 03/08/2023 alle ore 00:00). Ritiene, pertanto, il Collegio che solo tali due operazioni debbano rimanere a carico di parte ricorrente, mentre l'importo delle altre quattro, pari a € 11.805,00, deve essere rimborsato dall'intermediario, dedotto, ovviamente, quanto già riconosciuto all'esito del reclamo (€ 6.502,50). Dunque, l'intermediario deve ancora rimborsare € 5.302,50, da arrotondarsi ai sensi delle nuove disposizioni.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.303,00.**

**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