



Decisione N. 4332 del 14 marzo 2022

**COLLEGIO DI BOLOGNA**

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) DI STASO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARTINO

Seduta del 15/02/2022

**FATTO**

La ricorrente adisce l'ABF quale titolare di carta di credito emessa dall'intermediario resistente. Riferisce che in data 13.04.2021 è rimasta vittima di una truffa online all'esito della quale è stato indebitamente prelevato l'importo di Euro 2.480,00. Descrive quindi la vicenda in questi termini:

- in data 27.04.2021 ha inoltrato formale reclamo a mezzo pec e in data 12.05.2021 una ulteriore pec di sollecito, ricevendo riscontro negativo dalla banca;
- la truffa in questione è partita intorno alle ore 16:00 del 13.04.2021 da un sms inviato sul suo telefono cellulare e proveniente da un numero telefonico corrispondente alla resistente, che la invitava a cliccare sul link ivi contenuto;
- ha immediatamente cliccato sul link ed è apparsa la pagina ufficiale della banca resistente;
- ha dunque inserito le proprie credenziali e dopo pochi minuti ha ricevuto una telefonata da parte di un sedicente operatore della banca che la informava di un possibile utilizzo indebito della sua carta di credito;
- l'interlocutore le ha chiesto di confermare le proprie generalità e di riferire i codici

Pag. 2/4

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4332 del 14 marzo 2022

otp che nel frattempo aveva ricevuto sul suo cellulare;

- più tardi, all'esito di un veloce controllo, ha realizzato che le era stato prelevato l'importo di Euro 2.480,00.

Orbene, deduce Parte ricorrente che al caso in esame è applicabile il d.lgs. 11/2010 come modificato dalla PSD 2; ritiene che non le può essere attribuito, neppure in via presuntiva, alcun comportamento che configuri ipotesi di dolo o colpa grave richiamati dalla suddetta normativa.

Ad avviso di Parte ricorrente, il sistema di autenticazione adottato dalla banca non è conforme ai requisiti della c.d. autenticazione forte (cita la decisione del Collegio di Roma n. 15229/2021).

L'operazione fraudolenta è avvenuta tramite l'inserimento dei numeri della carta di credito, compreso il codice CVV (cioè dei dati statici), che non costituiscono un elemento riconducibile alla categoria della conoscenza o del possesso.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso ed eccepisce che:

- la cliente, per sua stessa ammissione, è stata vittima di una truffa realizzata attraverso phishing consistita in un acquisto online mediante carta di credito per l'importo di Euro 2.480,00;
- il messaggio ricevuto dalla ricorrente era redatto in un italiano errato, poco consona a un istituto bancario; inoltre il link non era rapportabile in alcun modo alla resistente;
- ormai è nota la modalità con cui questo tipo di truffe vengono poste in essere;
- la cliente non ha minimamente dubitato della veridicità di quanto le era stato detto per telefono, che di per sé non poteva essere una comunicazione, poiché se davvero la carta fosse stata clonata doveva essere bloccata e non sbloccata;
- sia l'accesso al digital banking sia l'utilizzo della carta di credito sono stati resi possibili dall'aver digitato o comunicato al sedicente operatore della banca tutti i codici di conferma ricevuti sulla propria utenza;
- l'accesso al digital banking è avvenuto mediante la corretta autenticazione forte prevista dalla banca;
- come riconosciuto anche dai Collegi ABF, la frode in esame non utilizza sofisticati meccanismi ed è facile da schivare con una ordinaria diligenza;
- sussiste dunque in capo alla ricorrente l'elemento soggettivo della colpa grave per non aver osservato gli obblighi di custodia della carta, violando l'art. 12 del d.lgs. 11/2020.

Entrambe le parti hanno depositato repliche.

Parte ricorrente chiede in conclusione la restituzione di Euro 2.480,00 oltre alle spese di procedura.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Parte ricorrente disconosce una operazione di pagamento online per un importo di Euro

Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 4332 del 14 marzo 2022

2.480,00, eseguita in data 13.04.2021 alle ore 16:49:14.

L'operazione disconosciuta è stata posta in essere sotto il vigore del 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

L'intermediario eccepisce che tale operazione risulta regolarmente eseguita, in assenza di anomalie.

A sostegno di ciò produce il log transazione 3ds e una spiegazione della tracciatura.

Da tali evidenze emerge che, come affermato anche dall'intermediario in sede di controdeduzioni, la *"transazione contestata dal ricorrente è andata a buon fine grazie al corretto inserimento delle credenziali statiche (numero della carta) e credenziali dinamiche (OTP [...]":*

Orbene, il Collegio si richiama al proprio costante orientamento e alla Opinione EBA del 21.06.2019, ove si rileva che i dettagli stampati sulla carta di pagamento non costituiscono un elemento di possesso e nemmeno un elemento di conoscenza ai fini della SCA. Quindi ritiene che, sebbene la modalità di autenticazione applicata nella fattispecie sia stata, in passato, ritenuta dai Collegi ABF conforme alle prescrizioni normative in materia di SCA, oggi la autenticazione avvenuta sui dati statici della carta, pure incautamente forniti dall'utilizzatore al truffatore, non possa essere più considerata una procedura sicura di autorizzazione dell'operazione, in mancanza di ulteriori elementi di carattere dinamico.

Da tanto deriva l'accoglimento del ricorso, senza necessità di ulteriore valutazione in punto di colpa dell'utilizzatore, costituendo la corretta autenticazione valutazione preliminare.

#### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 2.480,00 (duemilaquattrocentoottanta/00).**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI