

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 28/02/2025

### FATTO

Il ricorrente riferisce che, a seguito di un controllo del suo conto corrente tramite home banking, si avvedeva del fatto che il 23 settembre 2023 soggetti a lui sconosciuti avevano effettuato tre acquisti POS presso un negozio fisico di Milano, utilizzando la sua carta di debito emessa dalla banca C\*\*\*, per un totale di 1.816,00 euro. Il ricorrente asserisce di aver immediatamente disconosciuto le operazioni rivolgendosi all'intermediario N\*\*\*, il quale ha respinto la richiesta, suggerendo di contattare la banca C\*\*\*, titolare del rapporto bancario. Parte ricorrente riferisce che nella risposta, l'intermediario lasciava intendere che le operazioni erano state autorizzate e perfezionate tramite modalità contactless, ipotizzando che i frodatori fossero riusciti ad entrare in possesso della carta. Il ricorrente, quindi, inviava una richiesta di rimborso alla banca C\*\*\*, senza ricevere alcuna risposta. Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 1.816,00. In sede di controdeduzioni, la parte resistente eccepisce anzitutto l'inammissibilità del ricorso per genericità e indeterminatezza dell'oggetto. Quanto al merito della questione, l'intermediario osserva che l'autorizzazione delle operazioni ed i pagamenti contestati siano stati effettuati tramite un wallet di pagamento nel rispetto della SCA e della Direttiva PSD2 e che pertanto le dette operazioni possono definirsi correttamente autorizzate. L'intermediario evidenzia altresì come il ricorrente non abbia prestato attenzione agli SMS alert inviati dalla banca,



successivamente alla disattivazione del servizio di alert ed attivazione di G\*\*\*\*P\*\*. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

L'intermediario eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per genericità e indeterminatezza dell'oggetto, sostenendo che, nel caso di specie, l'allegazione della parte ricorrente risulta molto scarna. L'eccezione è infondata. Nel caso di specie, parte ricorrente chiede il rimborso delle somme portate da tre pagamenti POS non autorizzati, in tal modo delineando con sufficiente chiarezza tanto il *petitum* quanto la causa *petendi* della domanda. Passando al merito della controversia, il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 1.816,00 corrispondente all'importo di tre pagamenti POS disconosciuti. Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Il ricorrente asserisce che, a seguito di un controllo ordinario del proprio conto corrente, veniva a conoscenza di tre operazioni fraudolente perfezionate il giorno 23 settembre /2023 presso un negozio fisico di Milano. Il ricorrente dichiara che nell'occasione si trovava fisicamente a Roma afferma altresì di non aver mai ceduto la propria carta a terzi, e perciò, ipotizza una clonazione. Tuttavia, l'ipotesi di clonazione viene esclusa dall'intermediario non solo per mancanza di prove a sostegno della frode, ma anche perché le operazioni venivano effettuate tramite un wallet. L'intermediario asserisce che per effettuare l'enrollment dell'app su un nuovo dispositivo sia stato necessario entrare con le credenziali personali (fattore di conoscenza) ed inserire il codice OTP inviato al telefono certificato (fattore di possesso). La banca produce altresì le seguenti evidenze, dalle quali è possibile evincere la corretta autorizzazione del pagamento in assenza di anomalie (cfr. "0" nella colonna "tiporisp") e la transazione avvenuta tramite wallet (cfr. la valorizzazione della colonna "wallprogdata" e "token\_req\_ID"). La S.C.A. risulta pertanto conforme. I fatti, tuttavia, devono esser scrutinati anche nel loro complesso. In merito, si rileva che l'art. 8 del D.M. 112/2007 nell'identificare i casi di frode che, ai fini della normativa stessa, vanno segnalati all'Ufficio Centrale Antifrode dei Mezzi di Pagamento del Ministero dell'Economia e delle Finanze (UCAMP) per consentire un monitoraggio del mercato delle carte di pagamento, li individua in: i) 7 o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento, prevista al punto 1 della lett. b) del menzionato art. 8; ii) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, di cui al punto 2 della lett. a) del citato articolo. In tal caso, in presenza di indici di frode i Collegi ritengono che la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento (PSP) debba essere determinata caso per caso, in relazione alle complessive circostanze di fatto, in quanto le previsioni del D.M. rappresentano un parametro per la formulazione di un giudizio in concreto dell'eventuale negligenza tecnica dell'intermediario (Collegio di Roma, decisione n. 6784 del 03.07.2023). Nel caso di specie le tre operazioni di acquisto risultano essere state effettuate sulla stessa carta e nel medesimo punto vendita. Al riguardo alla luce anche delle evidenze documentali in atti, il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 150,00, determinata in via equitativa.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 150,00, determinata in via equitativa.**

**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  
PIETRO SIRENA