Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 01/12/2025

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo complessivo di 1.783,66 euro, corrispondente al valore di alcune operazioni di pagamento che disconosce perché effettuate all'esito di una frode. Nel ricorso afferma di aver constatato diversi addebiti fraudolenti eseguiti fra il 22 e il 26 dicembre 2023. Ammette espressamente di esser stato vittima di phishing, ma contesta all'intermediario convenuto il mancato funzionamento del servizio di invio del codice di sicurezza via sms.
L'intermediario, costituitosi, ricostruisce la vicenda in questi termini: il ricorrente è titolare di due carte di credito e co-titolare del conto corrente di regolamento; ha disconosciuto due transazioni del 22.12.2023 per un ammontare complessivo di 693,49 euro e sedici transazioni eseguite tra il 22 e il 26.12.2023, con l'altra carta, per un ammontare complessivo di 1.808,39 euro; ha ricevuto un rimborso di 88,84 euro, corrispondente al controvalore di otto operazioni, somma recuperata dai circuiti internazionali. Eccepisce la compatibilità ai requisiti SCA del proprio sistema di autenticazione del cliente e autorizzazione delle operazioni di pagamento: precisa che per accedere ai servizi online è sempre richiesto l'inserimento simultaneo di password statiche e dinamiche: il codice Titolare, il PIN e il codice OTP. Una volta collegati al servizio online, per autorizzare le operazioni dispositive è necessario inserire il codice dinamico OTP; eccepisce inoltre che le operazioni disconosciute dal ricorrente sono state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate, sicché il danno è riconducibile alla colpa grave del ricorrente. Chiede il rigetto del ricorso.
In fase di repliche il ricorrente lamenta di non aver ricevuto notifiche o richieste di autorizzazione indirizzate al proprio numero di cellulare certificato.

In controreplica l'intermediario resistente chiarisce che le notifiche push sono state inviate al device del truffatore con cui sono state eseguite le operazioni contestate, il che non esclude la responsabilità del ricorrente, perché senza l'enrollment del nuovo dispositivo nessuna delle operazioni contestate sarebbe stata eseguita.

DIRITTO

Il ricorrente chiede di vedersi rimborsato dall'intermediario resistente l'importo di 1.783,66 euro, corrispondente al valore complessivo di diverse operazioni di pagamento disconosce perché effettuate fraudolentemente. Considerati i rimborsi che pacificamente risultano già stati effettuati, e vagliati i documenti agli atti – ricorso e modulo di disconoscimento – resta contestato un importo complessivo di 1.719,55 euro, corrispondente al controvalore di otto operazioni.
Il ricorso merita accoglimento nei termini e per le ragioni che seguono.
Le operazioni disconosciute – pagamenti tramite carta – sono state disposte fra il 22 e il 26 dicembre 2023, nella vigenza del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno – 2015/2366/UE (c.d. PSD 2) – e del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389, nonché successivamente all'emanazione dell'*Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2* del 21 giugno 2019 in tema di autenticazione forte, appunto, *Strong Customer Authentication*, o SCA.
Si impone dunque, anzitutto, la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario resistente e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina, la quale pone proprio sull'intermediario l'onere di provare «che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti» e che il sistema di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento è conforme alla SCA, secondo cui è necessaria un'autenticazione cd. a doppio fattore (un fattore "di possesso" e uno "di conoscenza").
Sul punto l'intermediario sostiene che le transazioni contestate sono state correttamente autorizzate, eseguite e contabilizzate, senza anomalie e nel rispetto dei requisiti SCA; produce, a supporto di quanto affermato, copia di un file di tracciature informatiche relative ai dati anagrafici del ricorrente, agli accessi al servizio effettuati dall'utenza del ricorrente, alla tracciatura informatica delle operazioni disconosciute, all'elenco dei messaggi SMS inviati al numero telefonico del ricorrente e all'elenco delle notifiche push inviate all'APP del ricorrente. Sostiene che le operazioni siano state effettuate da un device diverso da quello abitualmente usato dal ricorrente e produce copia di una schermata tratta dal proprio sistema informatico che mostra come l'enrollment del nuovo device si debba proprio all'autorizzazione del ricorrente, che avrebbe inserito il codice PIN personale e la password OTP inviata al suo numero di telefono cellulare; contestualmente risulta infatti l'attività di enrollment del un nuovo dispositivo, con il quale sono state effettuate le operazioni disconosciute. L'intermediario produce copia delle schermate di tracciatura di tutte le fasi successive e, in particolare, dell'attivazione delle carta usata dai frodatori, fase anch'essa "coperta" dall'uso di codici idonei a dimostrare sia il fattore c.d. di conoscenza che quello c.d. di possesso. Anche l'autorizzazione delle singole operazioni è avvenuta con inserimento del codice PIN personale e della password dinamica – OTP – inviata, a questo punto, al numero telefonico del nuovo dispositivo.
Alla luce delle evidenze vagliate, e delle dichiarazioni dello stesso ricorrente, che ha confermato di esser stato vittima di phishing, il Collegio ritiene che il sistema adottato dall'intermediario rispettati i requisiti SCA evocati in apertura.
Resta allora da vagliare l'eccezione di colpa grave del ricorrente formulata dall'intermediario in controdeduzione. Sul punto va rammentato che la colpa grave dell'utente può ritenersi provata anche attraverso il combinarsi di più elementi indiziari, e anche, quindi, in via presuntiva, sulla base delle

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

risultanze agli atti del procedimento in relazione alle modalità con le quali l'operazione truffaldina è stata posta in essere.
Nel caso di specie il ricorrente, nella denuncia, non offre elementi di fatto utili a circostanziare la truffa asseritamente subita e secondo il Collegio di coordinamento (è la decisione n. 22745/2019) le mancate allegazioni del ricorrente sulle circostanze di fatto della frode che afferma di aver subìto rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo. Nel caso di specie, d'altra parte, il ricorrente ha evocato nel ricorso una frode di tipo phishing, quindi non particolarmente sofisticata o insidiosa, di talché il Collegio ritiene provata la sua colpa grave per aver negligentemente collaborato con i frodatori comunicando i codici personali che hanno consentito ai frodatori di operare.
Va peraltro ricordato come sull'intermediario incombano obblighi di monitoraggio e attivazione in alcune situazioni di rischio frode: l'art. 8 del D.M. n. 112/2007 identifica i casi da segnalare 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; fra gli elementi presi in considerazione quali indici di frode compaiono i seguenti: (*i*) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento – 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 – punto 2 della lett. a) del citato art. 8; (*iii*) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti – punto 3 della lett. b) del medesimo art. 8. È consolidato fra i Collegi dell'Arbitro l'orientamento per cui le previsioni del menzionato Decreto sono da ritenersi indicatori utili a identificare anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. D'altra parte, la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento va determinata caso per caso, in relazione alle circostanze di fatto, proprio perché le previsioni del Decreto integrano sì un utile parametro per la formulazione di un giudizio in concreto della negligenza tecnica dell'intermediario, ma non hanno un valore prescrittivo in sé.
Nel caso di specie il Collegio rileva come, sulla base dei documenti agli atti e delle dichiarazioni delle parti, si siano verificate le situazioni di cui alle summenzionate lettere (i) e (ii). Ritenendo di valorizzare questi indici, e considerato che l'ammontare contestato è di 1.719,55 euro, il Collegio accerta il diritto del ricorrente di ottenere dall'intermediario resistente l'importo di 700,00 euro, determinato in via equitativa.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 700,00.
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