Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente contesta un "*addebito non autorizzato*" effettuato con la propria carta di credito per le ragioni di cui alla denuncia, cui rinvia. Dal reclamo si apprende che l'addebito in esame consiste in un pagamento *online* di € 901,11.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso ovvero, in via subordinata, di "*diminuire l'entità del risarcimento ai sensi dell'art. 1227, primo comma, c.c.*". Queste le argomentazioni proposte: (a) l'operazione di pagamento disconosciuta è stata autentica mediante corretto inserimento delle credenziali, in modalità 3D secure e con autenticazione forte; (b) parte ricorrente omette di fornire qualunque tipo di informazione relativa alle circostanze mediante le quali sarebbe avvenuta la frode che ha dato origine al pagamento disconosciuto, posto in essere mediante l'inserimento di codici segreti conosciuti solo da parte ricorrente; (c) pertanto, deve presumersi che l'operazione sia stata posta in essere o direttamente dalla ricorrente o grazie al concorso di colpa della medesima la quale potrebbe aver rivelato a terzi i codici segreti.

DIRITTO

I principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute in assenza di anomalie; (B) è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Nella specie oggetto del contendere è un pagamento *online* per € 901,11 effettuato il 05.05.2025 alle ore 08:21.

Nella denuncia parte ricorrente si limita a dichiarare che in data 17.06.2025 riceveva via posta la lista movimenti della carta emessa dall'intermediario convenuto e si avvedeva dell'operazione oggetto del contendere. Afferma di non aver mai ceduto a terzi né la carta né il relativo codice PIN.

Partendo dall'autenticazione, l'intermediario riferisce che l'operazione di pagamento oggetto del ricorso, posta in essere in data 05.05.2025 alle ore 08:21 per € 901,11, è stata eseguita in modalità 3D secure e a sostegno di ciò produce documentazione (tra cui i *log* e la relativa legenda) da cui è dato rilevare che (i) l'operazione è stata autenticata mediante due fattori e cioè inserimento del codice OTP, ricevuto tramite SMS sul numero di cellulare di parte ricorrente (primo fattore di autenticazione: possesso) e inserimento del codice segreto K*6 (secondo fattore di autenticazione: conoscenza). E' noto oramai che il codice segreto Key-6 DB (denominato altresì D*E-code) consiste in un codice personale, formato da 6 cifre, scelto direttamente dal Cliente, univoco e conosciuto soltanto dal titolare della carta, che viene richiesto, in aggiunta al codice dinamico OTP, per autorizzare i pagamenti online. Quanto all'OTP risulta agli atti l'invio del relativo SMS ad un numero di telefono che coincide con quello indicato da parte ricorrente nel modulo di ricorso. In sintesi, risulta provata la corretta autenticazione del l'operazione disconosciuta mediante SCA.

Venendo, quindi, ai fatti rilevanti ai fini della valutazione della condotta delle parti, va anzitutto osservato come parte ricorrente non abbia riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento, essendosi limitata ad affermare di essersi avveduta dell'addebito oggi contestato in data 17.06.2025 da un esame dell'estratto della carta ricevuto via posta. A tale mancanza di allegazione (che incombe secondo i principi su parte ricorrente) si aggiunge il fatto che tra il momento in cui l'operazione disconosciuta è stata effettuata (il 05.05.2025) ed il momento in cui parte ricorrente dichiara di essersi accorta della stessa (come si è detto il 17.06.2025) è trascorso oltre un mese, nonostante l'invio (provato) via SMS dell'OTP utilizzato per completare l'autenticazione del pagamento: il che prova la scarsa diligenza ovvero la colpa grave di parte ricorrente. A completamento del quadro va anche notato che non sussistono agli atti elementi idonei a provare eventuali concorrenti profili di responsabilità dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE