Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che in data 29.07.2025 dalle ore 19:33 alle ore 19:38 (mentre si trovava in vacanza a Mallorca, in Spagna), con la sua carta di debito fossero state effettuate a Barcellona 3 operazioni di pagamento da lui mai autorizzate, per un totale di € 1.250,00.
Lamentava di non aver ricevuto alcun messaggio con codice OTP per autorizzare le operazioni.
Faceva presente di aver contattato il servizio clienti e inviato reclamo con denuncia in data 07.08.2025 a cui l'intermediario dava un riscontro negativo.
Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo di € 1.250,00.
Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepiva in via preliminare l'inammissibilità del ricorso, in quanto il cliente non aveva presentato precedentemente alcun reclamo.
Rilevava che le operazioni di pagamento fossero state eseguite con la carta di debito, precedentemente e correttamente associata a wallet in data 24.07.2025, di cui il cliente era stato avvisato tramite notifica push ed e-mail.
Evidenziava che le operazioni fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali, e che non fossero stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Chiedeva, pertanto, in via preliminare di dichiarare l'inammissibilità del ricorso ovvero, il suo rigetto nel merito.
Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale ricostruiva la vicenda, precisando che in data 29.07.2025 avesse contattato il servizio clienti per bloccare le operazioni; in data 30.07.2025 avesse fatto tre segnalazioni antifrode tramite l'area clienti dell'home banking; che in data 01.08.2025 avesse contattato telefonicamente il servizio clienti e tramite l'operatrice avesse sporto reclamo, avendo ricevuto conferma nello stesso giorno dell'apertura della procedura di reclamo tramite e-mail; che in data 05.08.2025 avesse ricevuto esito negativo e gli fosse stato consigliato di sporgere denuncia e inviarla al servizio clienti; che in data 07.08.2025 avesse inviato un'e-mail contenente la denuncia, ricevendo comunque comunicazione dell'esito sfavorevole.
Soggiungeva pure di aver parcheggiato la vettura presso un parcheggio a pagamento, ove non funzionava la colonnina per il pagamento, e di essere stato informato da altre persone presenti di un QRcode apposto sullo stesso con le indicazioni per effettuare il pagamento online.
Precisava di aver inquadrato il QRcode che reindirizzava al sito del gestore dei parcheggi e chiedeva di indicare il luogo del parcheggio, il giorno, l'ora, il numero della targa e il numero di ore della sosta, oltre al numero della carta, data di scadenza e CVV.
Sottolineava di aver tentato due volte l'operazione senza successo, non avendo neppure ricevuto la e-mail contenente la nuova associazione con wallet né una OTP per avere accesso al CVV dinamico, necessario per l'associazione.
Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale richiamava i propri scritti difensivi ed insisteva per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di una serie di operazioni, successivamente disconosciute.
In relazione ad essa l'intermediario resistente ha eccepito l'inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo; l'eccezione è infondata e non merita accoglimento.
Come noto, le Disposizioni della Banca d'Italia che regolano il presente procedimento stabiliscono espressamente che "*Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario*" (cfr. Sez. VI, par. 1); secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso (cfr. *ex multis* Coll. Milano, dec. n. 25181/2021; dec. n. 19463/2020).
Le stesse Disposizioni qualificano il reclamo come "*ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo*" (cfr. Sez. I, par 6).
Nel caso di specie, risulta documentalmente lo scambio di e-mail del 7.08.25 tra il ricorrente ed il servizio clienti dell'intermediario, avente ad oggetto "*reclamo segnalazione frode carta*": nella interlocuzione intercorsa appare evidente la contestazione del cliente, alla quale peraltro l'odierno resistente ha dato riscontro negativo.
Sono inoltre presenti le precedenti comunicazioni intercorse con l'intermediario il 30.07.25, ciascuna riferibile alle singole transazioni, in cui tuttavia il cliente veniva invitato a contattare telefonicamente l'intermediario. Anche in tal caso, dunque, l'interlocuzione è avvenuta su un canale di comunicazione ufficiale, in grado di identificare chiaramente l'utenza a cui si riferisce, il quale viene messo a disposizione dallo stesso resistente per consentire alla clientela di poter prontamente disconoscere le operazioni fraudolente e, quindi, contestare la correttezza dell'operato della banca. A tali condizioni non può negarsi che – laddove il cliente intenda utilizzare uno di questi canali ufficiali, che permette l'univoca identificazione dello stesso e l'utenza ad esso associata e contesti specificamente il comportamento tenuto dall'intermediario – detta contestazione possa valere quale reclamo.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Passando al merito del ricorso deve rammentarsi che la materia, come noto, è regolata dal D. Lgs. n. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- *Payment Services Directive 2*).
Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *strong customer authentication* SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.
Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, nonché l'articolo 10-*bis* del D. Lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente:
1. accede al suo conto di pagamento online;
2. dispone un'operazione di pagamento elettronico;
3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.
Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.
Risulta documentalmente che le operazioni contestate consistono in tre pagamenti effettuati tra le 19:33 e le 19:38 del 29.07.2025, per il complessivo importo di € 1.250,00.
L'intermediario afferma innanzitutto che la carta con cui sono state eseguite le operazioni in contestazione risulta associata a wallet il 24/07/2025, ossia cinque giorni prima della (ipotetica) truffa; ha altresì specificato che a tal fine debba procedersi all'inserimento dei dati dello strumento di pagamento oltre che del CVV dinamico – generato (in modalità conforme a SCA) tramite accesso all'area riservata e inserimento di una OTP inviata via SMS sul device del cliente (che costituirebbe il fattore di conoscenza o di inerenza) – oltre che di una conferma mediante un ulteriore OTP ovvero mediante token (che costituirebbe il fattore di possesso).
A fronte di tale descrizione, dall'esame dei log versati in atti non è chiaro il metodo di autenticazione utilizzato, in quanto il numero "0" nella colonna "G" non viene riportato nella legenda; inoltre non risulta prodotto il messaggio inviato al numero di telefono del cliente, mentre sono stati versati in atti i due messaggi con OTP inviati al cliente, il primo dei quali – secondo la ricostruzione dell'intermediario – sarebbe stato utilizzato per la generazione del CVV dinamico. Da ultimo, deve rilevarsi che il cliente abbia affermato di essere possessore di un telefono cellulare con un determinato sistema operativo, che compare numerose volte nei log, mentre le operazioni fraudolente poi poste in essere sono state realizzate su un telefono avente un sistema operativo differente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nonostante le incongruenze appena rilevate, il Collegio deve in ogni caso osservare che, seppure il codice OTP sms rappresenta – ai fini dell'associazione al wallet – il fattore di possesso, si pone il problema di individuare il secondo fattore di autenticazione. In particolare, è necessario stabilire la valenza attribuibile al codice CVV dinamico, che l'intermediario qualifica come elemento di "conoscenza".
Non può sottacersi, infatti, che – alla luce delle indicazioni fornite dall'EBA nell'Opinion del 21 giugno 2019 – il CVV dinamico debba essere definito come elemento di possesso; l'orientamento condiviso dei Collegi appare conforme a tali indicazioni, così come pure la decisione di questo Collegio in merito alla medesima fattispecie (cfr. dec. n. 4510/25).
Ne deriva, pertanto, che un doppio fattore di possesso non risulta conforme alla SCA in quanto, in base alla citata Opinion dell'EBA, l'autenticazione forte presuppone il ricorso a due fattori di autenticazione appartenenti a categorie diverse.
La mancanza anche parziale della prova del rispetto dei presidi di sicurezza in tutte le fasi dell'operazione di pagamento, e quindi sin da quella di accesso al sistema, è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente, costituendo, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).
Deve, pertanto essere riconosciuto il diritto del ricorrente ad ottenere il rimborso del controvalore delle operazioni contestate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.250,00.
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