

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FRANCESCO QUARTA

Seduta del 12/01/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di aver constatato, in data 31/08/2025, la presenza di diverse operazioni di pagamento non autorizzate a valere sul proprio conto incardinato presso la convenuta. Lamenta, inoltre, che dagli estratti conto “risulta un ammanco totale di € 8.000,00 rispetto al saldo effettivo disponibile prima delle operazioni contestate”.

Chiede il rimborso della somma di € 2.500,00, relativa alle operazioni non autorizzate, nonché il rimborso “dell’ammanco complessivo di € 8.000,00 risultante dal saldo del conto, oltre agli eventuali interessi maturati”. Chiede, infine, “che sia riconosciuto il [proprio] diritto alla corretta gestione del reclamo e che l’intermediario sia tenuto a rimborsare le spese sostenute per il presente ricorso”.

Costitutosi, l’intermediario ritiene preliminarmente inammissibile la domanda di rimborso dell’importo di € 8.000,00, poiché diversa e ulteriore rispetto alla domanda contenuta nel reclamo, oltre che “per carenza probatoria”. Al riguardo, sottolinea che il ricorrente fa riferimento a transazioni effettuate nel mese di luglio, benché il suo conto risulti attivato in data 16/08/2025. Per giunta, evidenzia che a supporto dell’asserito ammanco di € 8.000,00 è stata prodotta una dichiarazione di parte relativa a un saldo non accreditato, di cui contesta l’attendibilità.

In relazione alla richiesta di rimborso delle operazioni dispositive non autorizzate, precisa che si tratta di tredici operazioni il cui controvalore è pari alla minor somma di € 1.768,00:

- quattro delle quali correttamente autorizzate tramite una notifica push (elemento di possesso) ricevuta sul dispositivo registrato del cliente e accesso al conto tramite riconoscimento biometrico facciale (elemento di inerenza).

- le rimanenti operazioni risultano eseguite mediante carta tokenizzata *“e pertanto al di fuori del controllo della scrivente”*.

Quanto alla colpa grave, richiama l'art. 7 del d.lgs. n. 11/2010 sugli specifici obblighi di custodia degli strumenti di pagamento e delle relative credenziali, gravanti sugli utilizzatori. Osserva che il ricorrente non ha fornito elementi utili per ricostruire l'asserita frode subita, per cui ritiene possa ritenersi integrata una presunzione di colpa, come a più riprese chiarito dai Collegi ABF.

Chiede, pertanto, di dichiarare inammissibile la domanda di rimborso di € 8.000,00 in quanto non preceduta da reclamo; di respingere per il resto il ricorso in quanto le domande ivi enunciate, oltre ad essere infondate, risultano sfornite di prova.

DIRITTO

Va, anzitutto, esaminata l'eccezione preliminare di inammissibilità della porzione di ricorso inerente alla richiesta di rimborso di € 8.000,00 per mancanza di preventivo reclamo.

Il Collegio rileva che il ricorrente ha chiesto, in sede di ricorso, il rimborso *“dell’ammanco complessivo di € 8.000,00 risultante dal saldo del conto”*. Contrariamente a quanto riportato dall'intermediario, già in sede di reclamo il ricorrente aveva avanzato una richiesta di rimborso di € 8.000,00 (allegato 7 al ricorso) facendo riferimento a una *“dichiarazione di saldo non accreditato (Profit and Loss 30/08/2025) per USD 8.492,39 (~€8.000)”* (allegato 8 al ricorso). Sicché, l'eccezione di inammissibilità è infondata. È nel merito che la domanda di parte ricorrente non può trovare accoglimento; più specificamente, per carenza di prove. Dalle videate delle *“chat”* con l'assistenza clienti (allegate al ricorso) il Collegio evince una specifica richiesta rivolta dal cliente alla banca: *“Mi devono risarcire 8.000 euro ho reclamato una frode”*. Ciò posto, il ricorrente non identifica dinanzi all'Arbitro le operazioni non autorizzate o disconosciute che gli avrebbero generato un danno quantificato in € 8.000,00, ma si limita a eccepire che tale ammanco si sarebbe verificato *“rispetto al saldo effettivo disponibile prima delle operazioni contestate”*. Inoltre, non è presente in atti né il modulo di disconoscimento di operazioni disconosciute, né la denuncia sporta alle Autorità.

Dunque, la domanda di rimborso/risarcimento di € 8.000,00 non può essere accolta.

Le operazioni contestate in addebito consistono in quattordici pagamenti online, impartiti fra il 16/08/2025 e il 31/08/2025. Nonostante il ricorrente, nel modulo di ricorso, quantifichi la pretesa in € 2.500,00, il controvalore complessivo delle operazioni ammonta ad € 1.768,00, come correttamente ricostruito dall'intermediario in sede di controdeduzioni.

Il Collegio rileva che esse si collocano temporalmente 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), entrato in vigore il 13/1/2018.

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.

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 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.

Il primo accertamento da compiere, in ordine logico, riguarda dunque la prova che lo strumento di pagamento fosse assistito da un sistema di autenticazione forte dell'utilizzatore (a due fattori).

Nel caso di specie, l'intermediario ha ammesso che di non avere assicurato la SCA per dieci dei quattordici pagamenti contestati.

Al riguardo, l'intermediario espone che le operazioni "sono state eseguite mediante carta tokenizzata e pertanto al di fuori del controllo della scrivente", quasi a voler allontanare da sé l'obbligo di assicurare la Strong Customer Authentication.

Il Collegio non può esimersi dal rilevare che, ai sensi dell'art. 10-*bis*, comma 1, d.lgs. 11/2010, i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti a utilizzare l'autenticazione forte *"quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi"*. Pertanto, sia la tokenizzazione dello strumento di pagamento sia i successivi pagamenti effettuati non possono essere lasciati privi della procedura di autenticazione forte. Come recentemente affermato dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 9559/2024), "di fronte al disconoscimento delle operazioni di pagamento effettuato dall'utente, si deve innanzitutto verificare che l'intermediario abbia assolto l'onere, posto a suo carico dall'art. 10, d.lgs. 11/2011, di dimostrare che l'operazione di pagamento è stata effettuata mediante uso della SCA in tutte le fasi rilevanti".

Ne consegue che tutti i pagamenti eseguiti mediante carta tokenizzata senza SCA, per un importo complessivo di € 1.410,00, dovranno essere rimborsati al ricorrente.

Per quanto riguarda le prime quattro operazioni (per un totale di € 358,00) autorizzate con processo di autenticazione "forte" a due fattori [notifica push sull'app installata sul dispositivo registrato del cliente (fattore possesso) + riconoscimento biometrico facciale per autorizzare ciascuna operazione di pagamento (fattore inerenza)], il Collegio ritiene che l'intermediario abbia attuato un presidio sicuramente necessario ma, alla luce di quanto si dirà, non del tutto sufficiente.

È orientamento ormai consolidato dell'Arbitro che, anche in caso di prova della SCA, il prestatore di servizi sia comunque tenuto a dotarsi di misure organizzative idonee a reagire tempestivamente ai segnali di anomalia previsti dall'art. 8 del D.M. 112/2007, originariamente pensato per trovare applicazione alle carte di pagamento "fisiche" e che, pur tuttavia, rappresenta un *benchmark* di riferimento per l'efficiente organizzazione dell'impresa bancaria in vista della prevenzione di possibili anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, che a sua volta impone agli intermediari di dotarsi di meccanismi in grado di rilevare, in potenza, le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente (cfr., *ex multis*, Collegio di Bari, decisione n. 10175/23). In particolare, l'indice di anomalia rilevato nel caso di specie è rappresentato da "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). Infatti, in data 16/08/2025 sono quattro i pagamenti effettuati consecutivamente, nell'arco di meno di mezz'ora, presso il medesimo *merchant*. Sicché, il Collegio ritiene che, al terzo ordine di pagamento consecutivo, benché provvisto di SCA, l'intermediario avrebbe potuto e dovuto attivarsi a maggior protezione del conto del cliente. Di contro, il ricorrente non fornisce chiarimenti relativi alle circostanze fattuali della presunta truffa subita; anzi, pare non aver sporto alcuna denuncia alle Autorità. Il che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF, costituisce un elemento indiziario che, insieme ad altri, può indurre il giudicante a redistribuire equitativamente il peso delle conseguenze lesive delle operazioni non autorizzate. A ciò va aggiunto che l'allegato n. 2 al ricorso, sebbene denominato "Denuncia_Carabinieri", contiene una sintetica esposizione dei fatti accaduti, ma non la denuncia. Del resto, Ciò detto, ai sensi della vigente disciplina, resta pur sempre fermo che l'utente, che scopra un'operazione di pagamento non autorizzata, ha il solo onere di disconoscerla dandone tempestiva notizia al proprio Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP), il quale ha poi l'obbligo di rimborsare immediatamente l'importo entro il giorno operativo successivo, senza

attendere la conclusione di (eventuali) indagini, a meno che non sia provato il dolo o la colpa grave dell'utente (art. 11 d.lgs. 11/2010).

Il Collegio, alla luce di quanto sopra osservato in relazione alla mancata assunzione di cautele a presidio del conto del cliente dopo tre operazioni disposte consecutivamente presso lo stesso *merchant* in meno di mezz'ora, ritiene che l'importo dovuto dall'intermediario al ricorrente a titolo risarcitorio possa essere fissato, in via equitativa, in complessivi € 1.500,00.

Non può trovare accoglimento l'istanza di rifusione delle spese (in aggiunta a quelle per la presentazione del ricorso) per mancanza di elementi probatori a supporto.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 1.500,00, oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

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