

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Parte ricorrente, titolare di un conto corrente presso l'intermediario A e di una carta prepagata presso l'intermediario B, insoddisfatta della pregressa interlocuzione con entrambi, si rivolge all'Arbitro disconoscendo una serie di operazioni di pagamento eseguite in data 17/6/2025, per un importo complessivo pari a € 8.499,00.

In particolare, il ricorrente riferisce che, nella medesima giornata, riceveva una telefonata da parte di un sedicente operatore, il quale, prospettando la necessità di autorizzare presunti aggiornamenti funzionali alla ricezione di una carta prepagata in attesa, lo induceva ad appoggiare il dito sul sensore biometrico del proprio dispositivo mobile. Successivamente, il ricorrente si accorgeva dell'esecuzione di un bonifico di € 8.450,00 dal conto corrente acceso presso l'intermediario A verso la carta prepagata intestata allo stesso ricorrente presso l'intermediario B, nonché di due ulteriori bonifici disposti dalla carta prepagata per importi pari a € 4.999,00 e € 3.500,00 a favore di un beneficiario terzo, presso un intermediario non convenuto.

Il ricorrente ha sporto denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza e ha richiesto agli intermediari il rimborso delle somme, senza tuttavia ottenere soddisfazione.

Domanda all'Arbitro il rimborso del predetto importo.

L'intermediario A, regolarmente costituitosi, ha dedotto che l'operazione di bonifico dal conto corrente è stata autorizzata dal cliente stesso, mediante utilizzo del proprio device e previa applicazione della strong customer authentication, sostenendo che l'evento fraudolento sarebbe riconducibile a una condotta imprudente del ricorrente, caduto vittima di phishing/vishing, e che non sussisterebbero profili

di responsabilità a proprio carico. Ha altresì rappresentato di essersi attivato tempestivamente per il tentativo di richiamo delle somme, senza esito positivo. Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

L'intermediario B (Hype S.p.A.), a sua volta costituitosi, ha eccepito la genericità della ricostruzione dei fatti fornita dal ricorrente e l'assenza di elementi tecnici idonei a dimostrare una compromissione del device. Nel merito, ha sostenuto che le operazioni contestate sono state disposte e autorizzate dal ricorrente tramite il proprio dispositivo mobile, mediante autenticazione biometrica, senza che risultino cambi di device o accessi anomali in data 17 giugno 2025. Ha inoltre rappresentato che il ricorrente ha ricevuto regolarmente le notifiche push informative, che non emergono evidenze di intrusioni informatiche e che la condotta del cliente integra una violazione con colpa grave degli obblighi di custodia delle credenziali di sicurezza. Ha infine escluso l'esistenza di un obbligo generale di monitoraggio preventivo delle operazioni e dedotto di aver tentato il recall delle somme senza successo. Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite 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 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita (...), è onere del prestatore di servizi di pagamento 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

La controversia ha ad oggetto l'utilizzo non autorizzato di strumenti di pagamento ed è disciplinata dal D. Lgs. n. 11/2010, come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

Ai sensi dell'art. 10 del citato decreto, qualora l'utente neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento, grava sull'intermediario l'onere di provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, nonché di dimostrare l'eventuale sussistenza del dolo o della colpa grave dell'utente. L'utilizzo delle credenziali di sicurezza non è di per sé sufficiente a dimostrare l'autorizzazione dell'operazione né la colpa grave del cliente.

Per quel che riguarda la posizione dell'intermediario A, pare al Collegio che esso abbia fornito prova della SCA e, dunque, della regolarità delle operazioni contestate: il bonifico di € 8.450,00 disposto dal

conto corrente presso l'intermediario A è stato autorizzato mediante device già associato al profilo del ricorrente e tramite autenticazione biometrica, quale fattore di inerenza, unitamente al fattore di possesso.

Per quel che concerne la posizione dell'intermediario B, osserva il Collegio che, in base al contratto depositato in atti, sulla carta del ricorrente erano consentite ricariche per un importo massimo giornaliero di € 4.990,00 mentre nel caso di specie sulla suddetta carta è pervenuta una singola ricarica (mediante bonifico) dell'importo di € 8.450,00 di talchè l'intermediario era contrattualmente tenuto a respingere tale accredito. Peraltro l'importo versato risulta anche superiore al limite di disponibilità previsto in via generale per tale strumento di pagamento (pari a € 7.500,00); oltre a questo, il primo bonifico in uscita dalla carta (per € 4.999,00) risulta eseguito per importo superiore al limite di spesa per singola operazione concordato e segnalato anche dalla banca nelle controdeduzioni di talché l'intermediario B non avrebbe dovuto consentire l'esecuzione di tale bonifico, superiore al limite stabilito. Sulla base di tali considerazioni, pare al Collegio che l'intermediario B sia tenuto a rifondere parte ricorrente nella misura del 50% dell'esborso subito, come da dispositivo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta, nei confronti dell'intermediario B, il diritto del ricorrente al risarcimento del danno per l'importo di € 4.250,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo nei sensi di cui in motivazione.

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