

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- è titolare della carta di credito ****516 presso banca B** (non convenuta)
 - nei giorni 12/04/2025 e 19/04/2025 ha ricevuto due addebiti che vuole disconoscere, rispettivamente di euro 869,00 e 567,00;
 - si è accorto solo il 3/06/2025, data di deposito della denuncia, di aver subito tali operazioni fraudolente in quanto ha ricevuto per posta l'estratto conto mensile;
 - in seguito a ciò ha provveduto a richiedere il blocco della carta; ha presentato il modulo di disconoscimento in data 3/06/2025;
 - la richiesta di disconoscimento volta ad ottenere il rimborso è stata riscontrata negativamente.
- Il cliente chiede di accertare l'illegittimità dell'addebito, disporre il rimborso di 1.436,00 euro oltre interessi legali, di condannare l'intermediario alla rifusione delle spese di ricorso.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente si è limitato a sporgere denuncia, peraltro dopo due mesi dalle transazioni, lamentando i due addebiti fraudolenti senza fornire alcuna descrizione specifica della frode e senza allegare alcuna prova e/o deduzione;
- la resistente ha dato riscontro negativo alla domanda di disconoscimento in quanto le due transazioni fraudolente sarebbero dovute alla colpa grave del cliente, derivante della scarsa cura e

gestione della carta e del PIN;

- il ricorrente aveva già eseguito un acquisto non disconosciuto in data 12/01/2025 per un importo pari a euro 759,00 presso lo stesso esercente dei due addebiti oggetto di discussione;
- nei due mesi successivi alle transazioni contestate il ricorrente ha effettuato altre operazioni che non ha disconosciuto;
- il cliente avrebbe sempre avuto con sé la carta in quanto la lista movimenti evidenzia che in entrambi i giorni in cui sarebbero avvenuti i due addebiti fraudolenti, il cliente era a Milano (luogo in cui si trova l'esercente) e aveva effettuato altre operazioni non disconosciute;
- il cliente non ha sporto denuncia circa il furto e/o smarrimento della carta;
- probabilmente è stato lo stesso cliente ad eseguire le due transazioni oppure altri soggetti si sono approfittati di un suo momento di distrazione per utilizzare la carta;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con l'utilizzo della carta mediante tecnologia contactless e l'inserimento del PIN;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto non ha monitorato il proprio conto corrente per due mesi, ha provveduto a bloccare la carta solo dopo aver constatato tali due addebiti avendo ignorato gli SMS alert ricevuti sul proprio cellulare ***804, il cui servizio risultava attivato al momento dei fatti;
- si evidenzia la mancanza di indici di rischio, anomalia e sospetto in quanto i due acquisti non hanno esaurito il plafond.

In conclusione, l'intermediario chiede, in via preliminare, di respingere il ricorso in quanto le transazioni contestate effettuate con la carta di pagamento sono state autorizzate dal ricorrente. In subordine, chiede di respingere il ricorso per indeterminatezza, mancanza di prove ed allegazioni in ordine alla presunta frode e/o per infondatezza in fatto ed in diritto e per colpa grave di parte ricorrente nella custodia della carta e del PIN, per ritardo nel blocco della carta e per omessa vigilanza del proprio conto. In via ulteriormente subordinata, chiede che l'Arbitro definisca la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti, con applicazione della franchigia di legge.

DIRITTO

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Le operazioni disconosciute sono 2 per un importo complessivo di Euro 1.436,00:

- 1) euro 869,00 il 12/04/2025 alle ore 13.15
- 2) euro 567,00 il 19/04/2025 alle ore 14:52

Con riferimento alla strong customer authentication (cd. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 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'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Sulla base delle evidenze prodotte, risulta che l'operazione è stata correttamente autenticata tramite:

- utilizzo della carta in modalità contactless (elemento di possesso);
- digitazione del PIN (elemento di conoscenza).

In merito alla condotta delle parti e ai profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, si osserva che il cliente non ha riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento. Nella denuncia e/o nel ricorso rappresenta solo di essersi accorto dell'utilizzo fraudolento consultando l'estratto conto ricevuto mensilmente per posta circa due mesi dopo i supposti addebiti fraudolenti.

Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/20105) è necessario e sufficiente, ai fini dell'applicazione della PSD2, che il cliente neghi di aver autorizzato la transazione: il Collegio può valutare la mancata allegazione dei fatti, tra i vari elementi, per formare il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente solo una volta verificata la sussistenza della SCA.

Fermo quanto sopra, secondo l'orientamento dei Collegi nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento – come quella in esame - in cui:

- i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute;
- ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA);
- iii) non risultano indizi di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi;

le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del cliente medesimo.

Si osserva inoltre che, dalle evidenze prodotte dall'intermediario, risulta che il cliente abbia utilizzato la stessa carta di credito ***516 nei medesimi giorni e presso esercenti poco distanti da quello in cui sarebbero avvenuti i due addebiti fraudolenti. Le suddette ulteriori operazioni sono avvenute a distanza rispettivamente di:

- nove ore per la prima operazione del 12/04/2025;

- quaranta minuti rispetto alla seconda operazione del 19/04/2025.

Il cliente non ha provveduto né a disconoscere tali ulteriori operazioni, né a denunciare il furto della carta. Inoltre, dalla lista movimenti risulta un'operazione in data 12/01/2025 non disconosciuta presso lo stesso esercente delle due operazioni disconosciute.

Da tutto quanto sopra, il Collegio rileva la sussistenza di colpa grave in capo al ricorrente e, pertanto, il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE