

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Il ricorrente, correntista dell'intermediario convenuto, esaurita la fase del reclamo si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo corrispondente al valore di alcune operazioni di pagamento che disconosce perché effettuate fraudolentemente da terzi ignoti, per l'importo complessivo di 1.600,00 euro.

Si costituisce l'intermediario, eccependo la genericità della contestazione avanzata dal ricorrente e, quindi, l'inapplicabilità della disciplina sulla responsabilità oggettiva dei PSP nelle operazioni di pagamento non autorizzate, essendo quelle disconosciute autorizzate personalmente dal ricorrente; eccepisce in ogni caso la regolarità delle operazioni, disposte con modalità di autenticazione e autorizzazione compatibile con i criteri della *Strong Customer Authentication* – SCA –; eccepisce infine la colpa grave del ricorrente, che non avrebbe offerto al Collegio elementi di fatto relativi alle circostanze della frode. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente a vedersi rimborsato dall'intermediario resistente l'importo di 1.600,00 euro, corrispondente al valore di 4 operazioni di pagamento online che disconosce perché effettuate da terzi non autorizzati.
2. Il ricorso merita accoglimento nei termini e per le ragioni che seguono.
3. Le operazioni disconosciute sono state effettuate fra il 4 e il 7 agosto 2025, nel vigore del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di

pagamento nel mercato interno – 2015/2366/UE (c.d. PSD 2) – e del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 nonché successivamente all'emanazione dell'*Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2* del 21 giugno 2019 in tema di autenticazione forte (SCA).

4. Parte resistente, a tal proposito, eccepisce che le operazioni disconosciute sono state in realtà poste in essere personalmente dal ricorrente, con conseguente inapplicabilità della disciplina appena menzionata. Tuttavia, dalle dichiarazioni rese nel reclamo e nel ricorso, non è possibile ricostruire la dinamica della truffa e, d'altronde, secondo l'orientamento dei Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale la disposizione non può intendersi, per ciò solo, autorizzata, perché la disciplina speciale dispone che il consenso debba essere manifestato nella forma convenuta tra il pagatore e il PSP.

5. Ritenuta applicabile la disciplina di cui sopra, si impone allora, anzitutto, la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina, la quale pone proprio sull'intermediario l'onere di 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» e che il sistema di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento è conforme ai criteri della SCA, secondo cui è necessaria un'autenticazione c.d. a doppio fattore (un fattore "di possesso" e uno "di conoscenza"). S'intende che questi requisiti devono sussistere (e di questa circostanza va data prova) in tutte le fasi nelle quali possa eventualmente articolarsi l'operazione di pagamento disconosciuta.

6. Con riferimento alle due operazioni *e-commerce* disposte il 4 agosto 2025 (rispettivamente delle ore 23:36 e 23:39), l'intermediario produce documentazione idonea a provare l'esecuzione mediante tap e validazione, tramite parametro biometrico (fattore di conoscenza/inerenza), dell'apposita notifica push autorizzativa inviata sul device registrato e associato all'utenza del cliente (fattore di possesso). L'esame dei log prodotti consente al Collegio di ritenere raggiunta la prova anche in relazione al testo della notifica inviata al ricorrente, testo completo di dettagli relativi a beneficiario e importo del pagamento. Il Collegio, in continuità con un orientamento ben consolidato, ritiene dunque raggiunta la prova della SCA (così, ad esempio, questo Collegio n. 4080/2025).

7. Quanto invece alle due operazioni disposte tramite wallet del 7 agosto 2025 (rispettivamente alle ore 2:04 e 2:08), l'intermediario produce documentazione idonea a provare la registrazione della carta sul wallet (fattore di possesso) e l'inserimento della password o parametro biometrico (fattore di conoscenza); tuttavia, non risulta chiaro attraverso quale dispositivo sia stato effettuato l'accesso, né su quale device sarebbe stata effettuata la tokenizzazione dello strumento di pagamento, risultando solo il PAN della carta, il nuovo token generato e la data e l'orario dell'inserimento (il 4 agosto alle ore 22:51). Quanto alla fase autorizzativa delle singole operazioni, l'intermediario afferma che i pagamenti effettuati tramite wallet sarebbero stati autorizzati tramite un token in uso al ricorrente, previamente associato alla carta (fattore di possesso) e mai modificato, e lo sblocco del dispositivo alternativamente con digitazione del PIN o con fattore biometrico (fattore di conoscenza). Peraltro, le operazioni risultano realizzate tramite POS e non sembra potersi evincere direttamente l'effettivo utilizzo del device registrato sul quale è stata tokenizzata la carta, né risulta evidenza del secondo fattore di autenticazione. Sul punto, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, lo sblocco di un telefono cellulare con dati biometrici (ad esempio l'impronta digitale) o con PIN/password, non può essere usato come elemento valido per la SCA durante la tokenizzazione, mentre può essere usato come elemento della SCA durante il pagamento se è stato previamente associato tramite SCA alle credenziali usate per lo sblocco del telefono; ciò sulla scorta del principio di diritto espresso dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 21285/2021, poi confermato con la decisione n. 9559/2024, con cui si è precisato che «[n]ell'autenticazione di operazioni di pagamento tramite digital wallet il codice di sblocco del dispositivo utilizzato (ovvero, in alternativa, il riconoscimento biometrico) può valere come

secondo fattore rilevante ai fini della SCA, purché esso sia stato in via preventiva associato univocamente all'utente, mediante uso nella fase di tokenizzazione dello strumento all'interno del wallet, con procedura conforme a SCA». E, allora, per la fase dell'autorizzazione delle singole operazioni risulta provato, nel caso di specie, il solo fattore di possesso, ma non quello di conoscenza, sicché il Collegio ritiene non assolto l'onere probatorio in relazione alle operazioni *de quibus*.

8. Per quanto appena esposto, con riferimento alle due operazioni disposte tramite wallet, in conformità a quanto affermato dal Collegio di Coordinamento (n. 22745/2019), per cui «[...] la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente», il profilo della colpa grave del ricorrente, eccepita in controdeduzione dall'intermediario, è assorbito dalla carenza di prova sul rispetto dei requisiti SCA: la prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

9. Resta invece da valutare, ma soltanto per le operazioni *e-commerce* disposte il 4 agosto 2025, l'eccezione di colpa grave del ricorrente avanzata dall'intermediario resistente: sul punto occorre rammentare l'orientamento per cui, assolta la prova sul rispetto dei parametri di sicurezza nell'autenticazione e nella autorizzazione delle operazioni, le mancate allegazioni della parte ricorrente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver subito, integrano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo. Al Collegio non sono stati offerti elementi, neppure nella forma della mera allegazione, idonei a mostrare una particolare sofisticatezza della evocata frode, tale da lasciar ritenere giustificabile un abbassamento della soglia di diligenza dell'utente nella custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali personali (in questo senso, ad esempio, questo Collegio, n. 175/2025).

10. Infine, pur ricordata l'irrelevanza della eventuale carenza (o del malfunzionamento) di un servizio di alert nelle ipotesi di esecuzione di più transazioni a distanza di pochi minuti l'una dall'altra (come nel caso di specie), e complessivamente in un arco di tempo limitato, perché la ricezione dell'alert non avrebbe potuto in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, l'intermediario resistente prova di aver inviato gli alert al ricorrente, con le notifiche push istantanee relative alle operazioni eseguite.

11. Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio accerta il diritto del ricorrente a ottenere il rimborso delle operazioni *e-commerce* per l'importo di cui al dispositivo.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 800,00.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE