Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La ricorrente espone di aver ricevuto in data 4 novembre 2025 un SMS, apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto, che la avvisava di un presunto trasferimento di € 980,00 e la invitava a contattare un'utenza telefonica per bloccarlo. Contattato tale numero, un sedicente operatore la induceva a scaricare un'applicazione tramite un link ricevuto con un secondo SMS, presentata come un "antivirus" per proteggere la sua carta. Seguendo le istruzioni, la ricorrente inquadrava la propria carta di pagamento con la fotocamera del cellulare, consentendo così ai truffatori di disporre cinque transazioni a favore del medesimo esercente per un totale di € 3.185,00. La cliente nega di aver mai autorizzato tali pagamenti tramite l'app dell'intermediario. Dopo essersi avveduta della frode, provvedeva a bloccare la carta, a sporgere denuncia presso le Autorità competenti e a presentare reclamo all'intermediario, che lo respingeva. La ricorrente chiede quindi la restituzione della somma complessiva di € 3.185,00, sottrattale fraudolentemente attraverso le cinque operazioni di pagamento oggetto di contestazione.
L'intermediario si è costituito in giudizio contestando integralmente le pretese della ricorrente. Sostiene che la cliente sarebbe stata vittima di una truffa nota come "Card Relay Attack", resa possibile dalla sua condotta gravemente colposa. Afferma che le operazioni sono state regolarmente autenticate mediante un sistema di autenticazione forte (SCA), combinando la modalità contactless con l'inserimento del codice PIN, senza che si siano verificate anomalie o malfunzionamenti dei propri sistemi. La colpa grave della cliente risiederebbe nell'aver contattato numeri non riconducibili all'intermediario, installato un'applicazione malevola e aver seguito le istruzioni dei truffatori, inquadrando la carta e,

verosimilmente, comunicando il proprio codice PIN, in violazione dei più elementari obblighi di diligenza e custodia delle credenziali personali.
La ricorrente non ha replicato.

DIRITTO

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta e le argomentazioni svolte dalle parti, ritiene il ricorso meritevole di accoglimento parziale.
La controversia in esame deve essere decisa alla luce della disciplina sui servizi di pagamento, contenuta nel D.Lgs. n. 11/2010, come modificato dal D.Lgs. n. 218/2017 in attuazione della Direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2).
L'art. 10 del citato decreto legislativo pone a carico del prestatore di servizi di pagamento (PSP) l'onere di provare che l'operazione di pagamento contestata sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione. La sola prova della corretta autenticazione, tuttavia, non è di per sé sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal pagatore o che questi abbia agito con dolo o colpa grave. Ai sensi del comma 2 del medesimo articolo, spetta infatti all'intermediario fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore.
Nel caso di specie, l'intermediario ha prodotto i log informatici relativi alle cinque operazioni contestate. Da tali evidenze, risulta che le transazioni sono state autorizzate mediante l'utilizzo combinato di due fattori di autenticazione: la lettura della carta in modalità contactless (fattore di possesso) e l'inserimento del codice PIN (fattore di conoscenza). La dinamica della frode, riconducibile alla tipologia "Card Relay Attack", è compatibile con tale modalità di autenticazione: il malware installato sul dispositivo della ricorrente ha letto i dati dal chip NFC della carta e li ha trasmessi ai truffatori, i quali li hanno utilizzati per emulare la carta su un terminale POS fisico, completando l'operazione con il PIN carpito alla vittima. Pertanto, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la corretta autenticazione delle operazioni ai sensi dell'art. 10, comma 1, D.Lgs. n. 11/2010.
Occorre, quindi, valutare la condotta della ricorrente al fine di accertare la sussistenza della colpa grave, che, ai sensi dell'art. 12 del D.Lgs. n. 11/2010, comporterebbe l'obbligo per l'utente di sopportare tutte le perdite derivanti da operazioni non autorizzate.
Dalle stesse ammissioni della ricorrente, contenute nel ricorso e nella denuncia sporta, emerge un comportamento connotato da straordinaria e inescusabile negligenza. La cliente ha infatti: a) dato seguito a un SMS palesemente sospetto, proveniente da un'utenza di telefonia mobile e non da un canale ufficiale dell'intermediario; b) contattato telefonicamente un numero privato indicato nel messaggio; c) installato sul proprio smartphone un'applicazione sconosciuta tramite un link non riconducibile in alcun modo al dominio dell'intermediario; d) seguito le istruzioni di un sedicente operatore, giungendo a inquadrare la propria carta di pagamento con la fotocamera del cellulare. Tale sequenza di azioni costituisce una palese violazione degli obblighi di diligenza minima nella custodia e nell'utilizzo degli strumenti di pagamento e delle relative credenziali, integrando i presupposti della colpa grave.
Tuttavia, la valutazione della responsabilità non può esaurirsi nell'analisi della condotta dell'utente. Occorre altresì verificare se l'intermediario abbia adottato tutte le misure idonee a prevenire e mitigare i rischi di frode, in adempimento dei propri doveri di diligenza professionale qualificata ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c. e dei principi di buona fede nell'esecuzione del contratto.
A tal riguardo, il Collegio rileva un profilo di negligenza in capo all'intermediario. Le cinque operazioni contestate, per un importo totale di € 3.185,00, sono state eseguite in un arco temporale estremamente ristretto (tra le 17:47 e le 17:50 del 4 novembre 2025, ossia in soli tre minuti) e tutte a favore del medesimo beneficiario ("R*** B***"). Tale operatività presenta chiari indici di anomalia. In particolare, a partire dalla terza transazione, risulta integrato l'indice di rischio frode previsto dall'art. 8, lett. a), punto

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2, del D.M. 112/2007, che si configura in presenza di "tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita".
Secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro, sebbene le previsioni del citato decreto ministeriale non abbiano valore precettivo diretto in materia di disconoscimento, esse costituiscono un parametro per valutare la diligenza tecnica dell'intermediario nell'adempimento del suo generale obbligo di monitoraggio delle operazioni. In presenza di un'operatività così palesemente anomala e sospetta, i sistemi di sicurezza dell'intermediario avrebbero dovuto rilevare il rischio e intervenire, bloccando le transazioni successive alla seconda. La mancata adozione di tali presidi di sicurezza integra una negligenza tecnica dell'intermediario, che concorre causalmente alla produzione del danno.
In ragione del concorso di colpa tra le parti, il Collegio ritiene equo ripartire il danno. La ricorrente, a causa della sua grave negligenza, sopporterà la perdita relativa alle prime due operazioni. L'intermediario, per la violazione dei propri obblighi di protezione e monitoraggio, sarà tenuto a rimborsare alla cliente l'importo complessivo di € 1.225,00, relativo alla terza, quarta e quinta operazione, che avrebbe dovuto bloccare.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.225,00.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario interveniente 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