

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA RIZZO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 24/05/2025 si trovava a Rio de Janeiro dove effettuava il pagamento della corsa di un taxi tramite carta di credito;
- il pagamento, dell'importo di circa 2 euro, avveniva tramite POS con l'inserimento del PIN;
- dopo alcuni minuti, riceveva tuttavia la notifica, da parte dell'emittente della carta di credito, dell'avvenuta autorizzazione di un pagamento di euro 1.046,14 (euro 1.072,29 con le commissioni);

- a seguito di questo addebito, compreso che la carta era stata clonata tramite skimming, provvedeva al blocco della carta;
- in data 29/05/2025, al rientro in Italia, sporgeva denuncia e presentava reclamo all'intermediario che riaccreditava l'intera somma;
- in data 13/09/2025, l'intermediario stornava l'importo riaccreditato sostenendo che la transazione fosse autorizzata in quanto eseguita con corretta digitazione del PIN.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso integrale della somma di euro 1.072,29, oltre agli interessi legali dalla data dell'addebito al saldo effettivo; oltre alle spese di reclamo e documentazione sostenute.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è infondato in quanto dalle verifiche effettuate sui sistemi interni e sui riscontri tecnici ricevuti dal circuito di pagamento risulta che l'operazione oggetto di contestazione è stata regolarmente eseguita mediante lettura del chip della carta fisica e corretta digitazione del codice PIN personale;
- non risultano ulteriori operazioni sospette o tentativi di utilizzo fraudolento della carta successivi a tale transazione;
- poco prima della transazione oggetto di contestazione, la ricorrente aveva effettuato un'operazione presso il medesimo esercente e per il medesimo importo, utilizzando un'altra carta del nostro istituto. Tale operazione era stata negata per insufficiente disponibilità, circostanza immediatamente comunicata alla cliente tramite apposito SMS alert. Nonostante ciò, e benché potesse già in quel momento essersi allarmata per il mancato funzionamento della carta o quantomeno accorta dell'anomalia, la ricorrente ha deciso di ripetere l'operazione utilizzando la carta oggetto del presente ricorso, completando così la transazione poi contestata;
- eccepisce che la ricorrente avrebbe potuto tutelarsi utilizzando il servizio "Spending Control" che consente di personalizzare la spendibilità della carta in relazione alla zona geografica (Italia, Europa e altri continenti), al canale di utilizzo (POS fisico, prelievo ATM e e-commerce) e alla categoria merceologica degli esercenti;
- il rimborso inizialmente disposto è stato effettuato in via provvisoria con la formula "salvo buon fine", in attesa dell'acquisizione della documentazione integrativa richiesta alla cliente e del completamento delle verifiche tecniche, successivamente concluse con esito conforme a quanto sopra descritto e tali da confermare la piena regolarità dell'operazione.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo di euro 1.072,29 incluse le commissioni (corrispondente a 6.600,00 Real brasiliani), posta in essere il 24/05/2025. 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.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 29/05/2025, effettuata al rientro in Italia.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto la stessa risulta, correttamente, autenticata mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN). Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come la ricorrente, pur sostenendo di avere "subito compreso che la carta era stata clonata tramite skimming", non produca alcun elemento probatorio a sostegno di tale ipotesi.

Questo Arbitro rammenta come, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, sia da escludersi la clonazione della carta di pagamento, con conseguente rigetto del ricorso, qualora l'intermediario abbia dimostrato che le operazioni sono state autenticate tramite microchip e con la corretta digitazione del PIN nonché l'assenza di anomalie; e il ricorrente non abbia allegato alcun riferimento descrittivo e circostanziale idoneo a rendere verosimile l'asserita clonazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE