

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essersi recata, in data 10/09/2025, presso un centro commerciale e di essersi accorta di non avere più con sé il portafoglio dopo aver ricevuto sul telefono gli sms alert di due prelievi. Faceva presente di aver immediatamente chiesto il blocco della carta, di aver sporto la relativa denuncia e disconosciuto le operazioni fraudolente, il cui importo assumeva un rilievo economico significativo, trattandosi di una persona anziana.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo complessivo 1.500,00.

Si costituiva l'odierno resistente il quale rilevava nel merito che le operazioni (contenute entro i massimali previsti dal contratto) fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN; soggiungeva pure che dovesse escludersi una possibile clonazione della carta.

Riteneva che non vi fossero elementi tali da qualificare l'episodio come furto con destrezza; pertanto, concludeva che la sottrazione fosse più da imputare alla scarsa custodia degli strumenti di pagamento da parte della cliente e quindi alla violazione dei doveri di custodia previsti dal contratto.

Considerava sussistente la colpa grave della cliente, in quanto il fatto che il PIN inserito fosse risultato corretto al primo tentativo e che le operazioni fossero avvenute in un breve lasso di tempo dal furto, lasciasse presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta peraltro in luogo pubblico.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale chiedeva di procedere tanto nei confronti dell'intermediario emittente, quanto nei confronti dell'intermediario collocatore dello strumento di pagamento.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale si riportava ai propri scritti difensivi.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente disconosciute.

Si rileva preliminarmente che l'intermediario si è costituito in giudizio tramite altro intermediario al quale - nell'ambito dell'acquisizione da quest'ultimo del ramo d'azienda relativo alle attività di monetica - ha rilasciato una procura speciale per rappresentarlo anche nei procedimenti dinanzi a questo Arbitro, ovviamente in relazione a fattispecie maturate successivamente all'acquisizione, come nel caso di specie.

Deve poi, sempre in via preliminare, essere dichiarata inammissibile la richiesta che la ricorrente ha formulato soltanto in sede di repliche, chiedendo che la decisione fosse resa nei confronti di entrambi gli intermediari, mentre il ricorso è stato introdotto nei confronti del solo odierno intermediario rappresentato.

Ciò rilevato in premessa il Collegio rammenta che la materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si

realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che le operazioni disconosciute consistono in due pagamenti POS, effettuati il 10.09.2025, per il complessivo importo di euro 1.529,07.

Dall'analisi dei log versati in atti, emerge che entrambe le transazioni siano state autorizzate con lettura del microchip (decodificato alla voce "ONLINE CHIP", elemento di possesso) e l'inserimento del PIN (come risulta alla voce "operazione a MICRO CON PIN", elemento di conoscenza). Sempre sul piano della ricostruzione della fattispecie concreta, tuttavia, non va sottaciuto che risulti documentalmente che entrambi i pagamenti sono stati eseguiti in Macedonia, sebbene la cliente si trovasse in Italia al momento del furto; al riguardo l'intermediario non ha fornito alcuna giustificazione in merito, né ha spiegato considerazioni su come sia possibile che l'evidenza di microchip nei log sia presente per operazioni in cui la carta non può ragionevolmente essere entrata in contatto diretto con il POS (né mediante inserimento né mediante modalità contactless).

Ad avviso del Collegio, la mancata prova circa il processo di autenticazione e la sua conformità alla SCA richiesti dalla normativa costituisce un *prius* logico rispetto alla eventuale sussistenza di profili di colpa grave pur identificabili in capo alla cliente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019), assumendo rilievo assorbente rispetto alla imputazione degli effetti pregiudizievoli da questa subiti in conseguenza degli utilizzi fraudolenti dello strumento di pagamento.

Deve, quindi, riconoscersi il diritto della ricorrente ad ottenere la ripetizione del controvalore delle operazioni disconosciute, per l'importo complessivo di euro 1.500,00 nei limiti della domanda espressamente formulata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.500,00.

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

IL PRESIDENTE