

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (NA) CARRIERO   | Presidente                                                |
| (NA) BENEDETTI  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) MARIANELLO | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) NERVI      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) SORRENTINO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ESTERNI - GIUSEPPE SORRENTINO

Seduta del 06/05/2026

### FATTO

La ricorrente riferisce di aver subito, in data 25 ottobre 2025, il furto del proprio telefono cellulare, sul quale erano installate le app collegate al conto corrente e ai servizi di pagamento digitale. Espone che, a seguito dell'evento, provvedeva immediatamente a effettuare la segnalazione del furto, a presentare formale denuncia alle autorità competenti e a richiedere il blocco dei servizi di pagamento.

Rappresenta che, nonostante la rapidità delle azioni intraprese, venivano comunque eseguite una pluralità di operazioni non autorizzate. Per tal motivo chiede all'arbitro delle somme illegittimamente sottratte, quantificate in € 3900,00.

L'intermediario sottolinea la genericità del ricorso, evidenziando che la ricorrente non è riuscita nemmeno ad indicare l'esatto importo delle operazioni contestate. Poi, rappresenta che le operazioni oggetto di contestazione consistono prevalentemente in bonifici istantanei disposti tra il 25 e il 29 ottobre 2025; con specifico riferimento a un bonifico di € 390, l'intermediario precisa che si tratta dell'unica operazione per la quale la ricorrente ha richiesto formalmente il richiamo, peraltro solo in data successiva al primo reclamo, e che tale richiesta non ha avuto esito positivo, come risulterebbe dalla documentazione tecnica prodotta. Ancora, evidenzia che tutte le operazioni risultano autorizzate mediante autenticazione biometrica, modalità che costituisce forma di autenticazione forte conforme alla normativa vigente e fondata su caratteristiche fisiche uniche e personali della cliente. Rappresenta che tale sistema richiede necessariamente la disponibilità materiale del dispositivo e la presenza fisica del titolare, non essendo tecnicamente possibile la riproduzione o l'uso del fattore biometrico da parte di soggetti terzi in assenza di una gestione gravemente imprudente del dispositivo stesso.

Con riferimento alle ulteriori operazioni di pagamento mediante carta, l'intermediario rappresenta che esse riguardano due transazioni eseguite tramite carta di debito associata al wallet digitale del dispositivo, precedenti al blocco automatico disposto dai sistemi della banca. L'intermediario evidenzia, infine, che non emergono tempestive segnalazioni di blocco della carta attraverso i canali dedicati e che la comunicazione inviata all'assistenza avveniva quando ormai tutte le operazioni contestate risultavano già perfezionate. Alla luce di quanto esposto, l'intermediario conclude che non sussistono elementi idonei a configurare una responsabilità a proprio carico, atteso che tutte le operazioni risultano correttamente autorizzate, tracciate e conformi alle procedure di sicurezza e di autenticazione forte previste dalla normativa di settore. Per tali motivi, chiede che il ricorso venga integralmente respinto.

## DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del D. Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) entrato in vigore il 13/01/2018. In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 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). Al fine di delimitare il perimetro di indagine dell'Arbitro è opportuno premettere sin sa subito che in questa sede vanno prese in considerazione esclusivamente otto transazioni risultanti dalla lista allegata al ricorso, per un importo complessivo pari a € 4.784. Nel caso in esame (disposizioni di pagamento, contestate, effettuate per mezzo di smartphone a seguito di rapina), ai fini di una valutazione ordinata della questione, è opportuno distinguere le operazioni contestate in due blocchi distinti: (i) i due pagamenti tramite carta di debito ed (ii) i sei bonifici istantanei. Con riguardo al primo gruppo di operazioni, dalla documentazione versata in atti dall'intermediario, è chiaro i due pagamenti online risultano effettuati mediante la carta di debito della ricorrente, previamente tokenizzata e associata a un wallet digitale presente sul telefono nella disponibilità dei truffatori. L'intermediario, al riguardo, si limita a rappresentare l'avvenuta esecuzione delle operazioni tramite carta di debito associata a un wallet digitale, senza fornire dettagli in ordine alle modalità di tokenizzazione della carta né ai presidi di sicurezza specificamente adottati nella fase di inserimento e utilizzo dello strumento di pagamento. Sul punto il Collegio di Coordinamento (decisione n. 21285/21) ha statuito che *“[l']utilizzo di un wallet affidato a un terzo gestore per l'esecuzione di operazioni di pagamento non esime l'intermediario, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, dall'onere di fornire prova dell'autenticazione forte delle operazioni compiute. La prova non può limitarsi alla fase di c.d. tokenizzazione della carta nel wallet, ma deve riguardare anche la fase esecutiva delle singole operazioni, non potendosi ritenere implicito che le transazioni siano state correttamente autenticate dal fatto che le stesse risultino autorizzate o comunque dalla sola evidenza che siano state effettuate in modalità contactless”*. Dunque, in base alle sopra esposte considerazioni ed alle coordinate ermeneutiche fornite dal collegio di coordinamento, l'intermediario è responsabile delle dette operazioni poiché non risulta agli atti documentazione informatica atta a provare il rispetto dei presidi di sicurezza prescritti in tema di Strong Customer Authentication. Diversamente, con riguardo ai bonifici istantanei contestati, l'intermediario ha prodotto evidenze informatiche volte a dimostrare che l'accesso al servizio è avvenuto tramite applicazione mobile — quale elemento di possesso ai fini dell'autenticazione forte — ed è stato autorizzato mediante fattore biometrico. Tanto rende le procedure di sicurezza utilizzate dall'intermediario conformi alla Strong Customer Authentication. Di poi, la superficialità di parte ricorrente nella rappresentazione degli eventi portano a dubitare dell'attendibilità della sua narrazione; basti evidenziare che l'importo delle

operazioni contestate indicato in ricorso (3900,00) non corrisponde a quello reale che si ricava dalla lista movimenti che è pari d € 4784,00. Considerato, poi, che i detti bonifici sono stati disposti mediante riconoscimento biometrico, non essendo tecnicamente possibile la riproduzione o l'uso del fattore biometrico da parte di soggetti terzi in assenza di una gestione gravemente imprudente del dispositivo stesso, pare debba ravvisarsi, con riguardo alle dette operazioni (6 bonifici) la colpa grave del cliente. In ultima analisi, alla luce di quanto rappresentato e valutato dall'Arbitro, il ricorrente ha maturato il diritto a vedersi restituite esclusivamente le somme sottratte tramite l'utilizzo della carta di debito, per un importo pari ad € 1000,00.

**P.Q.M.**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 1.000,00.**

**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