

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 - ANDREA NERVI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

La ricorrente riferisce di aver ricevuto un messaggio sms, apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, cui faceva seguito una interlocuzione telefonica con una persona apparentemente incardinata nella struttura dell'intermediario medesimo. All'esito di questa interlocuzione, la ricorrente si avvedeva dell'addebito, sul proprio conto corrente, di due operazioni di pagamento, per un importo complessivamente pari ad euro 3.680,78, che ella prontamente riconosceva.

Ciò premesso, la ricorrente lamenta l'assenza – da parte dell'intermediario – di appositi presidi di sicurezza, e chiede il rimborso della somma corrispondente alle operazioni in discorso.

L'intermediario resiste alla domanda. Rileva che la stessa ricorrente dichiara che tali operazioni sono state effettuate da lei personalmente, e ciò a seguito dell'interlocuzione avuta con i truffatori. Sottolinea che esse risultano correttamente autenticate, in conformità alla normativa applicabile, fornendo la relativa documentazione a supporto. Esclude la sussistenza, a suo carico, di un obbligo di monitoraggio così incisivo da spingersi fino ad impedire il compimento di operazioni pagamento regolarmente disposte dal singolo cliente.

Entrambe le parti depositano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

I. La controversia verte su due operazioni, costituite da altrettanti pagamenti tramite pos in modalità *contactless*, effettuate tutte il 3 dicembre 2025, a distanza di un minuto una dall'altra, entrambe dell'importo di € 1.816,77, per un totale di € 3.680,78, comprensivo delle commissioni addebitate dall'intermediario.

Il Collegio osserva che le due operazioni sono state eseguite in Egitto, e questo spiega l'apparente incongruenza temporale tra l'orario di effettuazione dei pagamenti (22.19 e 22.20) e l'orario in cui la carta è stata bloccata (21.44 del medesimo giorno).

Tale incongruenza è infatti da attribuire alla differenza di fuso orario: è quindi verosimile che le operazioni siano state concluse intorno alle 21:20, poco prima che venisse bloccata la carta. Ciò trova conferma anche nella affermazione della ricorrente, la quale riconosce di aver appreso delle operazioni fraudolente una volta recatasi presso un ATM, prima di bloccare la carta.

Il Collegio osserva altresì che la certificazione del dispositivo della ricorrente è successiva alle operazioni contestate (22:35) e non assume alcuna rilevanza causale rispetto ai fatti di cui si controverte; tale certificazione è stata probabilmente effettuata dalla stessa ricorrente nel tentativo di accedere al proprio conto per verificare l'ammanco. In particolare, la certificazione del numero di telefono della ricorrente è avvenuta solo in occasione dell'*enrollment* del dispositivo, quindi successivamente alla frode e finanche al blocco della carta.

Chiarito quanto precede, le operazioni sono state effettuate con lettura della carta, in modalità *contactless*, elemento di possesso, e digitazione del codice pin, elemento di conoscenza. La carta, tuttavia, è sempre rimasta in possesso della ricorrente.

Secondo la spiegazione fornita dall'intermediario fornisce, lo schema di frode che ha consentito ai malfattori di penetrare nella sfera dell'agredito è quello del c.d. "card relay attack", che si realizza previa installazione - mediante tecniche di social engineering - di una app malevola sul dispositivo del cliente e successiva deviazione del traffico NFC dalla carta ad altro dispositivo in possesso dei truffatori; in questo modo costoro riescono ad eseguire pagamenti POS in modalità *contactless* come se fossero in possesso dello strumento di pagamento.

Nel disegno del processo autorizzativo, l'operazione *contactless* presuppone il possesso del mezzo di pagamento perché l'NFC opera a una distanza non maggiore di 4 cm, e quindi richiede la compresenza del titolare e del terminale su cui è eseguito il pagamento. Attraverso il *card relay attack*, l'architettura viene vulnerata attraverso l'intercettazione del segnale NFC e la trasmissione in tempo reale ad altro dispositivo (anche molto distante: nel caso di specie, Egitto) che dialoga con il POS o l'ATM.

II. Ad avviso del Collegio, pertanto, le evidenze fornite dall'intermediario attestano che le operazioni di pagamento contestate sono state correttamente autenticate in conformità alla disciplina della c.d. autenticazione forte.

Non di meno, come emerge dalla stessa narrazione della parte resistente, la ricorrente è stata vittima di una frode particolarmente sofisticata e tecnologicamente avanzata, a fronte della quale è obiettivamente difficile ritenere che il compimento delle predette operazioni possa essere spiegato unicamente con la colpa grave della ricorrente medesima. A tale riguardo è certamente indicativa la circostanza che la carta di pagamento sia sempre rimasta fisicamente nelle mani della ricorrente e che – non di meno – i malfattori abbiano potuto effettuare i pagamenti in modalità *contactless*.

A fronte di frodi di questo genere il singolo cliente deve ritenersi particolarmente vulnerabile, e da ciò scaturisce – in capo all'intermediario – un dovere di protezione rafforzato. Indicativo in tal senso è il

luogo di compimento delle operazioni in discorso (l'Egitto), il che connota in termini di anomalia i due pagamenti contestati dalla cliente.

Il Collegio ravvisa quindi l'esigenza di ripartire la perdita denunciata nel ricorso in parti eguali tra i contendenti.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 1.840,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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