

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 21/04/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo che, in data 26/07/2025, intorno alle 10.30, mentre si accingeva ad uscire da un parcheggio di un centro commerciale, fosse stata fermata da una persona che le chiedeva indicazioni stradali, facendo sì che ella si voltasse, dando le spalle alla propria auto.

Faceva presente che – solo dopo essere rientrata a casa – si fosse accorta della scomparsa del proprio cellulare e del portafoglio, ove custodiva documenti e 3 carte, di cui una emessa dall'intermediario resistente; sottolineava che, pur avendo bloccato immediatamente la carta, l'operatore incaricato non le avesse comunicato nulla in merito all'opportunità di bloccare anche il conto corrente. Affermava di aver anche sporto denuncia per furto.

Evidenziava che solo in data 28/07/2025, recatasi presso una filiale della banca, avesse notato dall'estratto conto due bonifici in uscita di € 2.500,00 e 5.500,00 effettuati il 26/07/2025, che immediatamente contestava.

Dichiarava di aver sempre custodito diligentemente PIN e strumenti di pagamento e contestava l'assenza di notifica delle operazioni eseguite.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo fraudolentemente sottratto.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale rilevava che le operazioni fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante l'inserimento del PIN nell'apposita schermata dell'App.

Riteneva, quindi, che sussistesse la colpa grave della cliente, in quanto il furto era avvenuto in un luogo pubblico; aggiungeva che il fatto che le operazioni di bonifico fraudolente fossero state compiute

nell'immediatezza del furto lasciasse presumere l'incauta custodia del codice PIN che consente l'accesso all'App.

Metteva pure in evidenza che la cliente non avesse bloccato tempestivamente il conto corrente e avesse disconosciuto i bonifici quasi un mese dopo l'esecuzione degli stessi, il 20/08/2025.

Da ultimo, osservava che il servizio di sms alert fosse perfettamente funzionante all'epoca dei fatti.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale ribadiva che il modulo di disconoscimento fosse stato presentato con solerzia il 28/07/2025 (due giorni dopo il furto) e che fosse stata la banca a gestirlo e inoltrarlo internamente con ritardo, il 20/08/2025.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale rappresentava che il modulo di disconoscimento sottoscritto il 27/07/2025 fosse stato indirizzato al mero emittente la carta di pagamento e fosse stato trasmesso alla filiale della banca solo il 20/08/2025.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto ad ottenere il rimborso del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente disconosciute.

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 PSD2, 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 contestate consistano in due bonifici eseguiti in data 26.07.2025, alle ore 15.09 e 15.48, per il complessivo importo di € 8.002,00.

Per quanto l'intermediario sostenga che, successivamente all'accesso eseguito alle ore 15,01, i pagamenti siano stati effettuati mediante l'utilizzo di entrambi i fattori di autenticazione, le tracciate informatiche versate in atti evidenziano che sia stato correttamente inserito il codice OTP inviato via sms all'utenza univocamente riferibile alla cliente (fattore di possesso), mentre per quanto attiene al PIN esse mostrano soltanto l'invio della notifica push, senza però rilevare anche il conseguente inserimento dello stesso, che costituisce un fattore necessario per l'autenticazione delle operazioni (elemento di conoscenza).

Secondo l'univoco e consolidato orientamento di questo Arbitro, la mancanza anche parziale della prova del rispetto dei presidi di sicurezza in tutte le fasi dell'operazione di pagamento è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente, costituendo, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

Deve, pertanto essere riconosciuto il diritto della ricorrente ad ottenere il rimborso del controvalore delle operazioni contestate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 8.002,00.

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