

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Con l'odierno ricorso, parte ricorrente espone di essere titolare di una carta di credito prepagata emessa dall'intermediario resistente. Riferisce che, a seguito di un controllo delle movimentazioni effettuato tramite l'applicazione *mobile* (App) istituzionale, si è avveduto dell'esecuzione di un'operazione dispositiva, nello specifico, un singolo bonifico istantaneo, di cui disconosce integralmente la paternità, deducendo di non averla mai disposta né autorizzata. Su tali presupposti, adisce l'Arbitro per ottenere il rimborso dell'importo fraudolentemente sottratto.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario chiede l'integrale rigetto del ricorso. In via preliminare, eccepisce che l'operazione di pagamento in contestazione si basa su un circuito di sicurezza che può pertanto essere materialmente realizzata esclusivamente dietro il preventivo consenso informatico del rispettivo titolare. Nel merito, la parte evidenzia come le verifiche tecniche effettuate a valle del disconoscimento abbiano accertato la legittima esecuzione e la sostanziale regolarità informatica dell'operazione. Secondo la ricostruzione tecnica, la frode si è potuta consumare solo in quanto ignoti malfattori sono riusciti ad aggirare il processo di associazione del dispositivo (*enrollment*) in regime di *Strong Customer Authentication* (SCA). Tale manomissione, tuttavia, si è resa possibile unicamente attraverso la necessaria partecipazione del cliente, il quale, vittima di comuni tecniche manipolatorie di ingegneria sociale, è stato indotto a fornire ai truffatori i propri dati personali e i codici di sicurezza. Conseguentemente, l'intermediario deduce che alcuna responsabilità possa essergli imputata e

conclude affermando che la condotta del cliente è inescusabilmente caratterizzata da colpa grave, escludendo ogni diritto alla restituzione.

DIRITTO

La controversia in esame ha ad oggetto il disconoscimento di un'operazione di pagamento e deve essere inquadrata nel paradigma normativo dettato dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come novellato dal D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva (UE) 2015/2366 (nota come PSD2). In punto di ripartizione degli oneri probatori, la disciplina è imperativamente regolata dall'articolo 10 del citato decreto. A fronte del disconoscimento di una transazione da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento (PSP) l'onere di dimostrare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, nonché l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti tecnici. Incombe altresì l'onere di provare, anche in via presuntiva, il comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore, al fine di escludere il proprio obbligo restitutorio.

In ossequio al consolidato e uniforme orientamento della giurisprudenza arbitrale, soltanto ove la banca abbia compiutamente assolto al primo onere, dimostrando che l'operazione e ogni antecedente logico-informatico necessario sono stati eseguiti garantendo l'inviolabilità del proprio sistema, può essere valutata l'eventuale colpa grave imputabile al cliente.

Relativamente alla congruità dell'impianto di sicurezza dell'intermediario, il Collegio rileva la piena aderenza del sistema ai requisiti previsti per la SCA. In conformità con quanto già statuito da questo Arbitro, le evidenze prodotte dimostrano l'utilizzo di una corretta architettura a doppio fattore. Tanto la procedura di accesso all'App quanto l'operazione di pagamento richiedono, infatti, la stringente combinazione di un elemento di possesso (il *device* del ricorrente su cui è installata l'applicazione ufficiale) e di un elemento di conoscenza costituito dalla digitazione del codice per l'accesso e per il pagamento.

Nel caso di specie, il Collegio osserva che l'intermediario ha pienamente soddisfatto tale onere tecnico. Le verifiche effettuate e versate in atti hanno infatti accertato la legittima esecuzione e la sostanziale regolarità dell'operazione in contestazione, processata nel pieno rispetto della normativa in materia di SCA. Tale evidenza conferma il puntuale assolvimento del primo onere probatorio gravante sulla banca.

Acquisita la prova dell'autenticazione, l'esame va rivolto alla valutazione della condotta del cliente. Dalle evidenze prodotte risulta che i truffatori sono riusciti a perfezionare il processo di attivazione di un nuovo applicativo collegato al conto, soddisfacendo le richieste del sistema di sicurezza. Come noto, tale architettura informatica non è suscettibile di forzatura dall'esterno in assenza di una cooperazione materiale del cliente. Ne discende che l'aggiramento della SCA si è potuto realizzare esclusivamente attraverso la necessaria partecipazione del ricorrente, verosimilmente indotto con l'inganno a rivelare a terzi i dati personali ed i codici di sicurezza necessari.

A fronte di siffatta dinamica, alcuna responsabilità può essere imputata all'intermediario. Il PSP è, infatti, chiamato a garantire la sicurezza delle credenziali di autenticazione e l'inviolabilità dell'infrastruttura, ma tale dovere di protezione non può estendersi sino a neutralizzare le dirette conseguenze dell'incauta collaborazione dell'utente. La rivelazione a terzi ignoti dei propri dati riservati e dei codici dispositivi di sicurezza, ancorché frutto di un inganno psicologico subito, integra una palese inosservanza degli obblighi di custodia e segretezza previsti dalla legge. Tale condotta, sostanziandosi in un'agevolazione materiale decisiva alla realizzazione dell'illecito, denota in via inequivocabile che la condotta del ricorrente è caratterizzata da colpa grave, determinando il pieno esonero dell'intermediario da qualsivoglia obbligo restitutorio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE