

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Con ricorso in data 25.11.2025, il ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare di una carta di credito rilasciata dall'intermediario convenuto; ii) di aver effettuato, in data 2.11.2025, un controllo sull'utilizzo della carta e di essersi accorto che dal 26.10.2025 al 1.11.2025 erano state effettuate n. 14 operazioni di pagamento non autorizzate, a favore di un soggetto posto in Finlandia, per complessivi € 383,11; iii) che altre operazioni erano state effettuate con la carta di debito (oggetto di separato ricorso), per un importo di € 225,77; iv) di essere l'unico utilizzatore di entrambe le carte.

Ha chiesto perciò la restituzione della somma sottratta, precisando che la carta è sempre stata in suo possesso e non è mai stata utilizzata per pagamenti on line, operazioni per le quali il ricorrente "utilizza, proprio per motivi di sicurezza, esclusivamente il sistema di carte virtuali fornito dalla banca (cd. usa e getta)".

L'intermediario, dal canto suo, ha eccepito che il ricorrente non ha prodotto nulla di utile alla ricostruzione della frode, impedendogli così di inquadrare la fattispecie ed eventualmente dimostrare la colpa grave del cliente; che le operazioni in questione sono state eseguite su commercio elettronico sicuro dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; che l'esecuzione delle operazioni ha rispettato i requisiti della "conoscenza" – il codice OTP dinamico è stato generato a seguito della validazione del PIN conosciuto solo dal cliente – e del "possesso" – il codice è stato generato tramite l'APP installata sul telefono correttamente certificato -; che l'assenza di idonei elementi circostanziali posti a fondamento della doglianza evidenzia la mancata prova del fatto costitutivo della pretesa restitutoria, rendendo, peraltro, inverosimile che le operazioni fraudolente possano essere state attuate senza il concorso colposo del cliente.

Il ricorrente ha replicato di aver raccontato tutti i fatti di cui è a conoscenza, e cioè di essersi accorto dell'addebito degli importi non riconducibili a spese che aveva autorizzato durante il periodico controllo della carta e che la carta è sempre stata in suo possesso e non è stata inserita nel wallet; inoltre, che le credenziali non sono memorizzate nel cellulare e gli acquisti on line vengono effettuati attraverso la generazione e l'utilizzo della c.d. "carta virtuale".

Nelle controrepliche, l'intermediario ha ribadito che le operazioni disconosciute sono state disposte personalmente dal cliente e risultano correttamente autenticate con tutti gli elementi della autenticazione forte.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

Il ricorrente ha chiesto la restituzione dell'importo di euro 383,11, in conseguenza del disconoscimento di n. 14 operazioni di pagamento effettuate on line dal 26.10.2025 al 01.11.2025 mediante la creazione di carte virtuali collegate alla carta di credito a valere sul conto corrente in essere presso l'intermediario convenuto, operazioni la somma delle quali è pari a euro 447,43. Nel rispetto del principio della domanda, perciò, la richiesta dev'essere esaminata limitatamente all'importo oggetto del ricorso.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010.

Nella specie, l'intermediario ha fornito la prova che le operazioni sono avvenute con l'inserimento dell'OTP generato da Mobile Token a seguito di invio di notifica push (fattore di possesso) e con successivo inserimento del PIN (fattore di conoscenza) e sono state perciò tutte correttamente validate.

Una volta che l'intermediario ha assolto al proprio onere probatorio, grava sul cliente l'onere di dimostrare che quanto accaduto non sia dipeso da una condotta ascrivibile a una propria responsabilità per colpa grave: in proposito, si rileva che il ricorrente ha asserito che lo strumento di pagamento è

stato clonato e non ha offerto elementi che consentano di ritenere che non sia incorso in una frode che non ha saputo impedire.

Secondo l'orientamento dell'Arbitro, da un lato, di fronte all'asserita clonazione della carta di pagamento, il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 897/2014, ha affermato che "L'impiego della tecnologia a microchip (....) rende l'ipotesi della clonazione, se non di impossibile evenienza, almeno altamente improbabile, facendo dunque ritenere che l'operazione sconosciuta non possa che essere ricondotta ad una conservazione "molto distratta" della carta e del PIN, salvo che l'utente non fornisca la prova di circostanze tali da far ritenere quanto meno plausibile l'ipotesi della clonazione"; dall'altro lato, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto di una eventuale frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

Ciò premesso, sussistono tuttavia gli indici di anomalia di cui all'art. 8 del DM n. 112/2007, per il quale "si configura il rischio di frode quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Infatti, sono state eseguite n. 6 operazioni il 26 ottobre dalle 13.25 alle 14.18 e n. 5 operazioni il giorno successivo, nell'arco di mezz'ora, dalle 13.47 alle 14.13. Risultano, inoltre, ulteriori undici operazioni bloccate: il 26 ottobre, dalle 14.33 alle 16.24, dopo le sei operazioni già effettuate; il 27 ottobre, dalle 9.16 alle 9.50, prima delle cinque operazioni che sarebbero state successivamente effettuate; e il 28 ottobre, dalle 8.16 alle 8.17.

Deve, dunque, ascriversi all'intermediario una responsabilità concorrente con quella del cliente per aver colposamente omesso di attivarsi per impedire il rischio di frode. Di conseguenza, per effetto del riconoscimento del concorso di responsabilità, al ricorrente devono essere rimborsati euro 200 euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 200,00 (duecento/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e

alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE