



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 14/10/2025

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 10.4.2025 si recava presso il luogo in cui svolgeva abitualmente attività di volontariato.
- La referente dell'ufficio stava aspettando una consegna, ma era arrivata una comunicazione nella quale si segnalava che il pacco era in giacenza perché l'indirizzo di consegna non era completo.
- Il messaggio rimandava ad un link per la compilazione dell'indirizzo di consegna e successivamente si apriva una schermata in cui si chiedeva di pagare, solo con carta di credito, l'importo di € 0,27 per completare l'operazione.
- Poiché la referente non riusciva ad eseguire il pagamento, si offriva di pagare la cifra.

- Effettuati i passaggi necessari, l'operazione risultava non andata a buon fine.
- Tuttavia, immediatamente riceveva un sms proveniente dal proprio intermediario che segnalava l'esecuzione di una operazione di pagamento di importo pari a € 1.675,30.
- Parte ricorrente chiede il rimborso di € 1.675,30 in quanto si tratta di una transazione sconosciuta per frode.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Quanto occorso è riconducibile alla nota truffa del pacco bloccato o del pacco in consegna, avviata per il tramite della tecnica dello smishing, ovvero l'utilizzo di un SMS per indurre le persone a cliccare su un link che porta su un sito apparentemente riconducibile allo spedizioniere.
- Stante l'età della ricorrente, questa era sicuramente a conoscenza delle tecniche informatiche oggi esistenti e della notorietà di questo tipo di truffe, dunque avrebbe potuto con l'ordinaria diligenza non assecondare l'attività truffaldina in corso.
- Il link contenuto nel messaggio non corrisponde al sito dell'impresa che si occupa di spedizioni.
- L'autenticazione dell'operazione in contestazione è avvenuta mediante doppio fattore, in particolare con corretto inserimento di PIN (elemento di conoscenza) e OTP (elemento di possesso).
- Parte ricorrente non ha prodotto agli atti l'SMS civetta che comunicava il link per "aggiornare i dati". Non è dunque possibile accertare se l'utenza era un numero privato o meno; se si trattava di un SMS isolato o no; se il messaggio presentava errori di grammatica, grafica scadente o utilizzava un linguaggio inusuale. Anche per quanto concerne il sito clone la ricorrente non ha fornito sufficienti dettagli: non ha infatti prodotto agli atti evidenza della "pagina web" ove era stato reindirizzata, né dimostrato di aver controllato che il sito avesse un certificato di sicurezza valido prima di inserire i propri dati bancari.
- Il comportamento della ricorrente è quindi improntato alla colpa grave, non avendo avuto cura di tutelare i dati di sua esclusiva disponibilità e necessari per autorizzare le operazioni di pagamento online, senza verificare previamente l'autenticità del mittente della comunicazione ricevuta.
- L'operazione oggetto del presente procedimento è un'operazione disposta personalmente dalla ricorrente, quindi, dalla stessa autorizzata, seppure a seguito di un vizio di volontà conseguente ad induzione in errore per opera di un terzo.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto la truffa è interamente ascrivibile alla colpa grave della ricorrente.

DIRITTO

Nella presente vicenda la parte ricorrente lamenta di essere stata vittima di una frode informatica ascrivibile alla tipologia del "pacco bloccato" o del "pacco in consegna" e chiede pertanto il rimborso della somma così sottrattale, pari a € 1.675,30.

Nella denuncia sporta all'autorità competente parte ricorrente dichiara che il 10.4.2025 alle ore 12:00 circa si recava presso l'associazione nel cui ambito svolgeva attività di volontariato come autista. La referente le riferiva che non riusciva a risolvere un problema costituito dalla mancata consegna di un pacco da parte di P**I** in quanto l'indirizzo era incompleto. Le era stata inviata una comunicazione tramite sms che conteneva il link https://business-p***-ilo.top/it per la compilazione del suddetto indirizzo. Cliccava sul link e successivamente si apriva una schermata che chiedeva di pagare con carta di credito la differenza di € 0,27 per completare l'operazione. La referente non riusciva a compiere questa operazione, così la ricorrente si offriva di pagare detta somma e compiva tutti i passaggi necessari, ma anche nel suo caso il sistema avvertiva che il pagamento non era andato a buon fine. Tuttavia, immediatamente riceveva sul cellulare un sms di notifica che l'avvertiva dell'esito autorizzato "1675,30 presso IFP*Re****". Si attivava subito per bloccare la carta e per recuperare la somma pagata. Dichiara di non aver mai autorizzato detto pagamento né tantomeno per quell'importo e di non conoscere e di non aver mai avuto a che fare con il beneficiario.

Dalla documentazione in esame risulta che l'operazione contestata è un pagamento di importo pari a € 1.675,30 ed è stata eseguita online a favore di IFP*Re**** il 10.4.2025 alle ore 12:00.

L'intermediario eccepisce che l'operazione è stata eseguita personalmente dalla ricorrente, la quale però non riconosce tale circostanza e riferisce di aver inserito i dati della propria carta per eseguire un pagamento di € 0,27. In effetti, non si può escludere che i truffatori abbiano carpito i dati che l'istante ha inconsapevolmente inserito nel sito web truffaldino e li abbiano autonomamente utilizzati per autorizzare l'operazione in contestazione. Considerato che l'intermediario non ha provato quanto asserito e preso atto della dichiarazione di segno opposto resa in denuncia dalla ricorrente, il Collegio ritiene che alla presente vicenda si applichi la PSD2 e il d.lgs. n.11/2010.

Secondo la disciplina posta dalla PSD2, è innanzi tutto onere dell'intermediario provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010: in caso di mancanza della prova l'intermediario sopporta, in ogni caso, integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Qualora venga invece fornita la suddetta prova, occorre valutare se alla parte ricorrente sia imputabile una condotta connotata da dolo o colpa grave in violazione agli obblighi sui di lei gravanti in forza dell'art. 7, essendo altrimenti il rischio di operazioni fraudolente a carico dell'intermediario ai sensi dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010. La prova dei fatti a carico dell'utilizzatore dello strumento di pagamento è posta sull'intermediario dall'art. 10 d.lgs. n. 11/2010. In proposito, va richiamato l'orientamento assunto dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 3947/2014, secondo la quale è comunque richiesto un quid pluris rispetto alla semplice dotazione del microchip per dimostrare la colpa grave o il dolo del cliente, gravando altrimenti l'allocazione legislativa della responsabilità in capo all'intermediario.

Il Collegio osserva che secondo l'intermediario l'autenticazione dell'operazione è avvenuta mediante doppio fattore, con corretto inserimento di PIN (elemento di conoscenza) e OTP (elemento di possesso). Il convenuto allega l'evidenza relativa all'inserimento del PIN: il Collegio evidenzia tuttavia che la schermata identifica l'operazione come autorizzata con doppio fattore, ma non indica

espressamente l'inserimento del PIN. L'intermediario allega inoltre l'attestazione da cui risulta l'inserimento dell'OTP e riporta, infine, evidenza della richiesta di autorizzazione all'addebito della carta della ricorrente con prova dell'autenticazione del titolare carta (Challenge), asseritamente avvenuta mediante corretto inserimento di OTP e PIN (02 SMS OTP: Dual factor con SMS OTP) e dell'avvenuta autenticazione (Y - Cardholder Authenticated). Anche tale ultima schermata permette di individuare l'inserimento dell'OTP come elemento di autenticazione, mentre non contiene indicazioni in merito all'inserimento del PIN. Pertanto, il convenuto non ha fornito prova piena dell'autenticazione dell'operazione disconosciuta tramite SCA, il che determina la sua piena responsabilità della stessa.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso meritevole di accoglimento e riconosce il diritto della ricorrente a ottenere dall'intermediario la somma di € 1.675,00,

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 1.675,00 (milleseicentoseptantacinque/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

Firmato digitalmente da
CHIARA TENELLA SILLANI