



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 8 maggio 2025, il ricorrente ha dedotto che il 10.4.2024, ignoti, con artifici e raggiri, sono riusciti ad ottenere il controllo della app della banca e ad effettuare 39 operazioni on line, utilizzando le credenziali della carta di credito, per un importo di euro 300,00 ciascuna e un totale di euro 10.736,76.

Ha chiesto perciò la restituzione delle somme illegittimamente addebitate per un importo complessivo di euro 10.736,76.

L'intermediario ha eccepito che le operazioni sono state disposte con carta di credito e di debito presso siti internet che si occupano di investimenti in criptovalute; che per ciascuna operazione sono state inviate notifiche push e sms alert e premium e sono stati inseriti blocchi dispositivi (identificati nella documentazione allegata rispettivamente dal codice 102 e 104), aggirati dal ricorrente, che ha contattato più volte il servizio clienti per richiedere informazioni circa le operazioni che successivamente ha contestato; che mancano allegazioni degli sms ricevuti e delle chiamate in ingresso e in uscita e che non viene fornito alcun elemento certo in merito alle operazioni contestate; che le carte sono dotate di tecnologia Chip&PIN e sono state bloccate tardivamente dopo giorni dalle operazioni contestate, ossia solo in data 12.4.2024. Ha chiesto perciò il rigetto del ricorso.

Il ricorrente ha contestato la ricostruzione dell'intermediario, il quale a propria volta ha replicato che l'sms allegato alle repliche non riporta alcun riferimento alla banca, né il link appare riconducibile alla stessa.

Dalla documentazione prodotta dall'intermediario, risultano 46 operazioni tentate, di cui 40 andate a buon fine, per euro 10.630,68 (dunque, un importo più basso di quello richiesto).

Dalla documentazione in atti risulta che, anche se la frode ha riguardato sia la carta di credito che la carta di debito, in realtà il ricorrente avrebbe rinnovato la "disputa monetica" (ovvero la controversia relativa alle operazioni non riconosciute) solo per la carta di credito. Nel quantum, dall'estratto conto risulta che le operazioni contestate in realtà sono 37 e non 39, per un totale di euro 9.856,83.

Nella seduta del 20 ottobre 2025 l'Arbitro ha invitato l'intermediario a indicare in quale sezione della documentazione già prodotta fosse evincibile la fase di attivazione dell'app su un nuovo dispositivo.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

L'operazione disconosciuta è stata posta 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, invitato a indicare in quale parte della documentazione si potesse ricavare la dimostrazione della corretta autenticazione della fase relativa all'attivazione dell'app sul nuovo dispositivo, ha fornito le indicazioni richieste in ritardo (l'11.11.25), ma, tuttavia, ha provveduto a indicare quanto richiesto; in ogni caso, le Disposizioni ABF non qualificano espressamente il termine come perentorio e questo Arbitro ha già ritenuto di poter esaminare la documentazione pervenuta oltre il termine (ABF Bologna, decisione n. 6205/2025).

Per quanto l'intermediario abbia dimostrato la sussistenza dei requisiti per la corretta autenticazione, si deve tenere conto che, nella specie, sussistono gli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), 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".

Si tratta di indici che, quando presenti, consentono di ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver bloccato la carta del cliente: in questo caso, si deve aver riguardo alla previsione tanto della lett. a), punto 2, quanto della lett. b), punto 1, ovvero, tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, e sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento.

Si deve pertanto ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario che comporta l'accoglimento parziale del ricorso.

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 10.187,00 (diecimilacentottantasette/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