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) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA MIRABELLI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La ricorrente, anche per mezzo della documentazione allegata al ricorso, riferisce di essere titolare della carta di debito n. ***1033 collegata al conto corrente n. ***539 acceso presso l'intermediario convenuto. In data 12/5/2025, dopo aver pubblicato un annuncio per la vendita di un oggetto sul sito W***P, riceveva una mail proveniente dallo stesso sito in cui era richiesta la conferma della vendita mediante selezione di un link e l'inserimento dei dati della carta di debito per ricevere un pagamento di 30,00 euro. Compiute le operazioni richieste, il giorno successivo controllava i movimenti di conto per verificare la ricezione della somma pattuita e scopriva invece un addebito di 232,00 euro, effettuato evidentemente in modo fraudolento. Domandava il rimborso all'intermediario, allegando relativa denuncia, ricevendo riscontro negativo. Conclude dunque la ricorrente chiedendo che codesto Arbitro adito accerti l'obbligo della banca di rimborsare la somma di euro 232,00 illegittimamente sottrattale.

L'intermediario, nelle proprie deduzioni, afferma che il ricorso non è meritevole di accoglimento stante, in primo luogo, la mancanza di allegazioni comprovanti la truffa asseritamente subita dalla ricorrente, poiché gli screenshot allegati – comunque estranei e non riconducibili all'intermediario – riportano orari successivi (23.30 e 23.33) rispetto a quelli dell'operazione contestata, collocabile alle 22:33 del 12/5/2025, senza che la discrasia sia giustificabile da differenze di fuso orario rispetto al luogo in cui è collocato l'esercente beneficiario della transazione. In secondo luogo, evidenzia come l'operazione

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

contestata sia stata regolarmente autorizzata dalla stessa ricorrente, mediante ricezione della notifica push sul device in uso e conferma con fattore biometrico, realizzandosi così la autenticazione a doppio fattore (SCA), come prescritto dalla normativa in vigore. Conclude dunque l'intermediario, chiedendo il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso di una operazione di pagamento *e-commerce* di euro 232,00 eseguita in data 12/5/2025 alle ore 22:33 con la carta di debito intestata alla ricorrente.

A questo riguardo, il Collegio rileva che l'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore 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 (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Per consolidato orientamento dei Collegi ABF, a fronte del disconoscimento dell'operazione da parte del cliente, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 che così statuisce: "*Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti*". In mancanza di tale prova, dunque, l'intermediario sopporta – in ogni caso – integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute.

Con riguardo alla modalità di autenticazione delle operazioni, l'art. 10 bis del medesimo D.Lgs. n. 11/2010 prevede: "Conformemente all'articolo 98 della direttiva (UE) 2015/2366 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi". L'art. 1, lettera q bis del medesimo decreto chiarisce, conformemente alla suddetta direttiva, che la c.d. autenticazione forte consiste in "un'autenticazione basata sull'uso di due o piu' elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". Sul punto, è intervenuta l'EBA con la "Opinion" del 21 giugno 2019 (richiamata espressamente dal Regolamento UE/2018/389 del 27.11.2017), nella quale sono stati passati in rassegna alcuni dei più comuni sistemi di autenticazione predisposti dagli intermediari per valutare se possano o meno annoverarsi tra i presidi di autenticazione forte.

Occorre dunque verificare se, nel caso di specie, l'operazione contestata è stata autenticata mediante la combinazione di almeno due dei tre elementi che caratterizzano la c.d. "autenticazione forte".

A questo riguardo, l'intermediario deduce la corretta esecuzione, registrazione e contabilizzazione della transazione contestata, senza alcuna anomalia e con doppio fattore SCA mediante l'utilizzo del device in uso alla ricorrente. In particolare, argomenta che risultano presenti sia il fattore di possesso (notifica push sul cellulare abilitato), sia il fattore di inerenza (conferma della notifica mediante riconoscimento biometrico). Versa agli atti le evidenze relative all'utilizzo del doppio fattore SCA e all'invio della push.

Con riguardo al sistema adottato dall'intermediario resistente, diverse pronunce dei Collegi territoriali (Collegio di Bari, decisione n. 9071/2022; Collegio di Bologna, decisione Pag. 3/4Decisione N. 13831 del 28 ottobre 2022 n. 6378/2022), a cui si intende dare continuità, hanno affermato la conformità di esso alla SCA.

Come però previsto dall'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010 "Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7".

Giacché, a tal riguardo, il Collegio di coordinamento con decisione n. 22745/2019, pronunciandosi su quesiti interpretativi in tema di onere della prova del dolo o della colpa grave dell'utente, posto a carico del prestatore di servizi di pagamento, ha formulato il principio interpretativo secondo il quale: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente".

Da quanto sopra ne emerge che l'intermediario, dopo aver fornito prova della corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione, è chiamato ad indicare una serie di elementi di fatto circa la condotta della ricorrente dai quali possa trarsi prova della colpa grave della stessa.

Passando quindi alla valutazione della colpa del cliente, l'intermediario censura la mancata allegazione da parte della ricorrente delle prove della truffa subita. In particolare, contesta che le schermate allegate al ricorso riportano orari inconferenti con quelli in cui si sarebbe consumata la truffa e diversi da quello in cui è stata disposta l'operazione contestata (ore 22:33) come da concordanti risultanze agli atti.

Tra l'altro, il Collegio rileva che dalle dichiarazioni rese dalla ricorrente e dalle schermate prodotte in atti, il messaggio truffaldino, non è riferibile all'intermediario (il quale dunque difetta anche di legittimazione passiva), bensì alla chat di una nota piattaforma utilizzata per acquisti e vendite *on line*, chat all'interno della quale la ricorrente ha incautamente inserito tutti i dati della propria carta di debito.

Il pregiudizio lamentato dalla ricorrente, a causa della truffa subita, è pertanto da ascriversi esclusivamente a sua negligenza e superficialità, tenutosi altresì conto della frequenza con la quale vengono perpetrate truffe *online* (cfr. Collegio di Bologna decisione n. 4162/2023) e del fatto che non

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

appare oggettivamente ragionevole dar corso ad una richiesta di inserimento dei dati della propria carta di debito al fine di ricevere un pagamento.

Per tali motivi, il Collegio ritiene che il ricorso sia da rigettare tenuto conto della colpa grave della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE