

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 STEFANO TRAVERSI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con ricorso ritualmente presentato in data 08 settembre 2025, il ricorrente espone di essere titolare di una carta di credito collegata a conto corrente acceso presso l'intermediario resistente.

In data 28 luglio 2025, accedendo all'applicazione dell'intermediario al fine di consultare la lista dei movimenti della carta, rilevava un'operazione di pagamento e-commerce di euro 198,78, da lui ritenuta non autorizzata. Il ricorrente afferma di non aver effettuato acquisti on-line, di non aver comunicato codici di sicurezza né di aver ricevuto sms di alert, provvedendo successivamente al blocco della carta e alla presentazione di denuncia alle competenti autorità.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, eccepisce la correttezza dell'operazione, evidenziando che la stessa risulta regolarmente autorizzata, registrata e contabilizzata mediante Strong Customer Authentication. Precisa, in particolare, che l'autorizzazione è avvenuta tramite impronta digitale e OTP generato da Mobile Token, entrambi veicolati dal dispositivo mobile abitualmente utilizzato dal ricorrente, invariato nei giorni antecedenti e successivi all'operazione contestata. L'intermediario evidenzia, inoltre, l'assenza di anomalie tecniche o di sistema e la mancata allegazione, da parte del ricorrente, di elementi idonei a ricostruire le modalità della presunta frode.

Il ricorrente, in replica, ribadisce la propria estraneità all'operazione, senza tuttavia fornire ulteriori precisazioni circa le circostanze in cui la stessa sarebbe stata eseguita da terzi non autorizzati.

DIRITTO

La controversia concerne il disconoscimento di un'operazione di pagamento e-commerce eseguita nel 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 (PSD2).

Occorre preliminarmente rilevare che il caso di specie non rientra nelle ipotesi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento, per le quali l'ordinamento prevede una presunzione legale di mancata autorizzazione dell'operazione. Si verte, invece, in materia di utilizzo fraudolento on-line, rispetto al quale il mero disconoscimento dell'operazione non è sufficiente a fondare la responsabilità dell'intermediario.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, in tali fattispecie incombe sul cliente l'onere di allegare circostanze di fatto specifiche e circostanziate idonee a rendere plausibile che l'operazione sia stata disposta da un terzo non autorizzato (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 5717 del 6.4.2022).

Nel caso in esame, il ricorrente si è limitato a contestare l'operazione in termini del tutto generici, senza fornire alcuna ricostruzione delle modalità della presunta frode, né indicare eventi o circostanze concrete idonee a spiegare l'intervento di terzi. Anche la denuncia prodotta si limita alla segnalazione dell'addebito, risultando priva di elementi utili alla ricostruzione causale dell'evento.

A fronte di tale lacunosità delle allegazioni, l'intermediario ha fornito prova che l'operazione è stata autorizzata mediante Strong Customer Authentication, attraverso l'utilizzo combinato dell'impronta digitale (fattore di inerenza) e dell'OTP dinamico generato da Mobile Token (fattore di possesso), entrambi veicolati dal dispositivo mobile abitualmente utilizzato dal ricorrente, come attestato dai log prodotti.

In assenza di indici di anomalia tecnica o di sistema, la prova dell'autenticazione forte fornita dall'intermediario, unitamente all'utilizzo del dispositivo abituale, non risulta superata da elementi contrari idonei a ricondurre l'operazione all'intervento di un terzo non autorizzato.

La dedotta mancata ricezione di sms alert è irrilevante, trattandosi di un'unica operazione già autorizzata.

Alla luce di quanto precede, il Collegio ritiene che la carenza di allegazioni circostanziate da parte del ricorrente, a fronte della prova dell'autenticazione forte offerta dall'intermediario, assuma rilievo determinante ai fini dell'imputazione dell'operazione, escludendo la responsabilità dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE