

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 PAGNI ILARIA

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con ricorso in data 27.9.25, il ricorrente ha dedotto: i) che in data 21.10.2023, alle ore 17:09, ha ricevuto una mail proveniente dall'intermediario convenuto che lo invitava ad intervenire urgentemente sul proprio account per motivi di sicurezza; ii) che tramite un collegamento ipertestuale è stato indirizzato alla pagina web dell'intermediario, dove ha inserito i propri dati; iii) che ignoti hanno utilizzato la sua carta per effettuare un bonifico di € 701,00, a cui si sono aggiunti € 2,00 di commissioni. Ha chiesto perciò la restituzione della somma sottratta.

L'intermediario ha replicato che dai LOG prodotti si evince che alle ore 18:49 è stato effettuato un accesso da un dispositivo non certificato in precedenza; che, per questo motivo, la piattaforma ha inviato un codice OTP al numero di telefono riferibile al ricorrente, in quanto fornito dallo stesso al momento della sottoscrizione del contratto ai fini dell'associazione del nuovo dispositivo; che la disposizione di bonifico disconosciuta è stata effettuata alle ore 18:51; che i LOG dimostrano che la certificazione del nuovo dispositivo prima e l'esecuzione della disposizione di bonifico poi sono avvenuti con tutti i requisiti richiesti dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 e dalle opinions EBA; e che l'asserito utilizzo fraudolento della carta è dunque riconducibile, sul piano causale, alla sola condotta dell'utilizzatore.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

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.

Dai LOG prodotti risulta la corretta autenticazione dell'operazione, sia per la presenza del fattore di possesso che per la presenza del fattore di conoscenza, tanto al momento dell'enrollment dell'app su altro dispositivo, sia al momento dell'accesso all'home banking, sia al momento del bonifico. In presenza di analoga documentazione, questo Arbitro ha ritenuto assolto l'onere gravante sull'intermediario (ABF Bologna, decisione n. 1611/2025).

Per quanto riguarda la condotta del ricorrente, l'intermediario ha contestato che l'indirizzo dal quale è pervenuta la e-mail civetta (peraltro non prodotta), riportato nella denuncia, sia riferibile alla banca, asserendo che lo stesso è privo di qualsiasi attinenza con i canali di contatto ufficiali. Non è possibile, perciò, in assenza dell'e-mail e in presenza della contestazione dell'intermediario, considerare questo elemento.

Inoltre, secondo gli orientamenti dell'Arbitro, la modalità di truffa subita dalla ricorrente rientra tra quelle più diffuse che qualunque cliente dotato di normale avvedutezza e prudenza deve essere in grado di individuare, non facendosi trarre in inganno dai truffatori, con conseguente riconoscimento della sussistenza di una credulità grave di chi dà seguito alle indicazioni contenute in sms o chiamate truffaldini (così, anche da ultimo, ABF Bologna, decisione n. 3082/2025).

Non sussistono neppure 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". Non è possibile, perciò, ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario sotto questo profilo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE