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

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 11.8.025 il ricorrente ha dedotto: i) di essere intestatario di un conto corrente on line acceso presso la convenuta e di una carta di credito emessa dalla stessa; ii) che in seguito ad un annuncio di vendita di un frigorifero pubblicato su una piattaforma, in data 2.03.2025 è stato contattato da una persona che gli ha chiesto ulteriori informazioni sullo stato del frigorifero, richiedendogli anche l'invio di un video; iii) che, visto il video, il compratore gli ha comunicato di voler acquistare l'elettrodomestico e di aver già provveduto al pagamento tramite carta di credito; inoltre, di aver bisogno della conferma della vendita per poter ricevere l'accredito della somma; iv) che ha proceduto, quindi, con la conferma della vendita ma il sistema gli ha mostrato anziché un accredito, un addebito di € 1.900,00 che non ha autorizzato; v) che il giorno dopo, verso sera, gli è giunto dal "supporto tecnico" della piattaforma la richiesta di conferma della vendita, perché risultava un ordine incompleto, molto probabilmente relativo al frigo: di conseguenza, gli è stato comunicato che erano necessari i dati della carta di credito, cui sarebbe seguita la richiesta di conferma di un codice per poter eseguire l'accredito; difatti, subito dopo, ha ricevuto sull'app della banca un messaggio di richiesta conferma/autorizzazione all'addebito di € 425,00; vi) che lo stesso operatore del "supporto tecnico", adducendo problemi tecnici avuti con la carta di credito, gli ha richiesto nuovamente di autorizzare la successiva operazione, sempre richiesta tramite l'app della banca, ma di essersi rifiutato; vii) che, ciò nonostante, sono stati effettuati altri quattro addebiti per un totale di € 3.808,76, che ha disconosciuto e non autorizzato; viii) che subito dopo ha controllato il conto corrente on-line dove non risultavano operazioni anomale, e

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

segnalato alla banca, tramite l'apposita applicazione, quanto avvenuto; ix) di aver contestato subito le cinque operazioni, specificando che non erano state ancora addebitate; x) di aver proceduto con il blocco della carta di credito e di essersi recato prontamente a sporgere denuncia alla Polizia Postale, trasmettendola via mail alla resistente; xi) che, malgrado la pressoché contestuale segnalazione e denuncia del tentativo di truffa, le operazioni sono state addebitate sul conto corrente.

Ha chiesto perciò la restituzione di euro 3.808,76, corrispondenti alle cinque operazioni disconosciute.

L'intermediario ha eccepito che due delle operazioni di pagamento contestate, rispettivamente dell'importo di 94,60 euro e di 190,16 euro, sono già state oggetto di rimborso a favore del ricorrente; che le tre transazioni rimanenti sono state autenticate personalmente dallo stesso con l'inserimento delle credenziali (indirizzo e-mail di registrazione e password); che la frode è di quelle ricorrenti, dato che il cliente ha comunicato a un soggetto terzo – che l'ha contattato su whatsapp – i dati della propria carta, e ha infine autorizzato personalmente, tramite l'app installata sul proprio dispositivo, le tre operazioni di pagamento sulla base delle istruzioni ricevute nelle chat fraudolente; che un minimo di attenzione, a fronte della ricezione delle notifiche push recanti i dettagli delle operazioni, avrebbe permesso al ricorrente di interrompere immediatamente l'iter autorizzativo; che, oltre all'intermediario, anche il portale contiene campagne informative circa le frodi; che il ricorrente non si è attivato tempestivamente per bloccare lo strumento di pagamento, già a partire dalla ricezione della prima richiesta di autorizzazione tramite notifica push.

Nelle repliche, il ricorrente ha riconosciuto che due operazioni sono state rimborsate e ha perciò contenuto la richiesta nell'importo di euro 3.524,00. Ha dedotto anche di non essere riuscito a parlare con un supporto clienti "umano" e che il risponditore con l'intelligenza artificiale lo ha tranquillizzato sul fatto che si trattava di un addebito in sospeso che sarebbe stato annullato senza che fossero necessari particolari interventi; che, non visualizzando gli addebiti in conto corrente, si era convinto che con il disconoscimento immediato delle cinque transazioni queste fossero effettivamente rimaste in sospeso.

L'intermediario ha controreplicato che, in via generale, un addebito su carta, una volta regolarmente autorizzato dal cliente, non può essere oggetto di revoca, potendo l'utente eventualmente richiedere il rimborso esclusivamente mediante attivazione della procedura di chargeback, esperibile solo successivamente all'effettiva contabilizzazione dell'operazione da parte dell'esercente; che nel caso di specie, come già evidenziato in sede di controdeduzioni, la procedura di chargeback non è stata avviata dal Servizio Clienti a causa di un disguido operativo; che, ciò nondimeno, le operazioni oggetto di contestazione sono risultate regolarmente autorizzate tramite (SCA) e protocollo 3D Secure (3DS) dal dispositivo personale del ricorrente, sicché, anche in assenza del disguido, l'esito della richiesta di storno sarebbe rimasto lo stesso.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Il ricorrente ha disconosciuto n. 5 operazioni di pagamento per un importo complessivo pari a € 3.808,76 euro, di cui 2 (la quarta e la quinta) sono già state rimborsate dall'intermediario. Gli importi non rimborsati sono, rispettivamente, euro 425,00 per la prima operazione, euro 1.430,00 per la seconda ed

euro 1.669,00 per la terza. Dalla documentazione prodotta dall'intermediario l'operazione di euro 1.990,00 non risulta eseguita.

Le operazioni disconosciute sono state poste 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.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, tuttavia, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Nella specie, in ogni caso, dai LOG prodotti dall'intermediario emergono sia l'utilizzo della password (elemento di conoscenza) necessaria per l'accesso all'app (elemento di possesso) sia l'invio delle notifiche push relative alle operazioni che risultano autorizzate.

Si deve guardare, dunque, alla condotta tenuta da chi ha eseguito l'operazione.

Nel caso di specie, sussiste la responsabilità per colpa grave del cliente.

Infatti, secondo gli orientamenti dell'Arbitro, la modalità di truffa subita dal 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, con conseguente riconoscimento della sussistenza di una credulità grave di chi dà seguito alle indicazioni contenute in sms o chiamate truffaldini (così ABF Bologna, decisione n. 3082/2025).

Il tentativo di truffa, infatti, si è svolto secondo uno schema tipico e ampiamente noto, consistente nell'indurre il titolare dello strumento, a seconda dei casi tramite telefono, e-mail, sms o altri strumenti di comunicazione, a comunicare e/o a inserire su dispositivi o piattaforme informatiche le proprie credenziali personalizzate, solitamente adducendo falsamente l'esistenza di tentativi di accesso abusivo o più genericamente l'opportunità di verificare o implementare caratteristiche di sicurezza.

Non modifica la conclusione di questo Arbitro neppure la presenza di uno degli indici di anomalia di cui all'art. 8 DM n. 112/2007, dal momento che la responsabilità concorrente della banca, che ne deriva, è già stata tenuta in considerazione dallo stesso intermediario nel disporre il rimborso delle ultime due operazioni.

Per l'art. 8 DM n. 112/2007 "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".

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nella specie, vi sono state tre richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita, ma gli importi delle operazioni successive sono state già rimborsate dall'intermediario, che ha dimostrato così di avere contezza del fatto che avrebbe dovuto porre in essere i presidi necessari ad evitare il compimento delle operazioni disconosciute in presenza di indici di anomalia come quelli dell'art. 8.

Nella prospettiva delle corrette relazioni con la clientela, che l'Arbitro è chiamato ad assicurare, si deve in ogni caso invitare l'intermediario, per il futuro, a non ricorrere a risponditori automatici e a mettere a disposizione dei clienti il proprio personale, per garantire una assistenza più effettiva, trasparente ed efficace.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE