

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 13/02/2026

FATTO

Il ricorrente chiede il rimborso di 14 operazioni online effettuate con carta il 09, 11, 12 maggio 2025, in favore di piattaforme di gioco d'azzardo.

Sostiene che tali operatori non fossero autorizzati a svolgere attività in Italia.

Quantifica la domanda in 10.850,00 euro.

Sostiene che i fondi siano stati incanalati verso un unico sito (<https://www.kingbillycasino10.com>), "tramite l'utilizzo di merchant differenti e piattaforme intermediarie, con evidenti tecniche di aggiramento dei controlli bancari, delle normative antiriciclaggio e dei blocchi relativi al gioco d'azzardo non autorizzato in Italia".

Afferma di essere autoescluso dal gioco d'azzardo in Italia, tramite il sistema nazionale di autoesclusione, per motivi legati a una ludopatia clinicamente riconosciuta e documentata.

Aggiunge che i soggetti coinvolti nelle transazioni opererebbero "senza licenza AAMS, spesso mascherando l'attività illecita attraverso merchant fittizi". Alcuni di essi utilizzerebbero inoltre "MCC falsati o non corrispondenti" mentre "altri processano transazioni per conto terzi, eludendo i controlli di base".

Contesta all'intermediario di non aver riscontrato il reclamo nel termine di 15 giorni previsti dalla normativa vigente e di aver gestito le istanze del cliente in maniera "criminale, umiliante, contraria a ogni standard bancario".

Sostiene altresì che la banca abbia negato l'accesso "a informazioni fondamentali come MCC e merchant ID, tentando di nascondere dati che per legge sono dovuti al cliente".

Chiede il rimborso dell'importo sopra indicato, oltre a un risarcimento del danno morale e psicologico di euro 5.000,00 e dell'ulteriore danno derivante dal "protrarsi dell'attesa e dell'assenza fondi".

L'intermediario resiste al ricorso e precisa che il ricorrente chiede il rimborso di operazioni di pagamento eseguite con la carta abbinata al suo conto, ritenendo che esse siano state effettuate nell'ambito di una truffa volta a mascherare la reale natura dei beneficiari dei pagamenti.

Evidenzia che il ricorso è stato introdotto senza attendere il riscontro al reclamo e senza il rispetto del termine di 15 giorni previsto dalla normativa vigente. Precisa che, ad ogni modo, l'istanza del ricorrente è stata riscontrata 03.06.2025.

Nel merito, premette che in data 29.04.2025 il ricorrente aveva presentato una richiesta di rimborso relativa a operazioni eseguite nel mese di aprile (che non costituiscono oggetto del presente ricorso), sostenendo che esse erano state eseguite in un periodo in cui il suo telefono era stato oggetto di furto; tuttavia, tale circostanza non risulta oggetto di formale denuncia alle autorità. Tali transazioni sarebbero state eseguite dal ladro, il quale avrebbe poi abbandonato il telefono per strada.

Le operazioni oggetto del presente procedimento sono state effettuate personalmente dal ricorrente e non possono dirsi "non autorizzate". Ad esse non si applica pertanto il regime di responsabilità previsto dalla direttiva PSD2 e dal decreto legislativo 11/2010.

Ciò precisato la banca afferma che le operazioni sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate con fattore biometrico o Pin e ricezione di notifica push in fase autorizzativa.

Sostiene di aver rifiutato la richiesta di chargeback del ricorrente, in conformità al regolamento del circuito Mastercard, secondo il quale: "For transactions in which value or assets are purchased for gambling, investment or similar purposes: This chargeback right is only available for a transaction in which the purchased value or assets failed to appear in the account agreed to between the cardholder and the merchant. For the avoidance of doubt, chargeback rights are not available for 1. refunds, withdrawals or transfer requests, 2. terms and conditions or account access, 3. winnings, gains or losses, or 4. use or subsequent use. A second presentment must contain documentation of the value or asset either appearing in, or transferred to, the account agreed to between the cardholder and the merchant".

Quanto alla mancata indicazione dei merchant ID dei Merchant Category Code, la banca rimette al Collegio la valutazione circa l'opportunità di esibire tali dati e si dichiara disponibile a collaborare, fornendo tali informazioni.

Con riferimento alla asserita violazione della disciplina antiriciclaggio, la banca precisa che non sussiste alcun obbligo di impedire le operazioni di pagamento contestate sulla base di tale normativa. Quanto alla asserita natura fraudolenta delle transazioni, il ricorrente non ha fornito evidenze della vicenda truffaldina, limitandosi ad affermare di non aver "acquistato alcun bene o servizio consapevolmente da quell'esercente: sono stato indotto in errore da un sito truffaldino che si è presentato come qualcosa di diverso da quello che realmente era" e ancora "come già spiegato, si tratta di servizi di gioco d'azzardo illegali, i quali operano deliberatamente sotto nomi di copertura per ingannare i consumatori e nascondere la loro attività".

La eventuale natura truffaldina della piattaforma in favore della quale sono stati effettuati i pagamenti è circostanza alla quale la banca è estranea.

Né la banca era tenuta a conoscere la circostanza dell'autoesclusione del ricorrente dal gioco a distanza.

Infine, l'intermediario precisa di aver riscontrato il reclamo il 03.06.2025 nel rispetto del termine di 15 giorni lavorativi previsto dalla normativa vigente.

In conclusione, ritiene che il danno lamentato dal ricorrente sia conseguenza esclusiva della sua condotta negligente.

Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

Con le repliche il ricorrente insiste nel contestare alla banca di aver riscontrato il reclamo in maniera intempestiva e priva di sostanza.

Ritiene di aver "documentato chiaramente che i merchant coinvolti usano intestazioni fittizie, MCC ambigui, pagamenti via gateway terzi e pratiche di aggiramento della normativa italiana, portando i fondi a siti di gioco illegale come kingbillycasino10.com".

Sostiene di aver "vinto ricorsi analoghi" presentati nei confronti di altri intermediari, i quali avrebbero riconosciuto la natura patologica e ingannevole delle transazioni.

Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

Nelle controrepliche, la banca ribadisce di aver riscontrato il reclamo nel termine di 15 giorni lavorativi previsti dalle disposizioni di trasparenza e insiste per il rigetto del ricorso per le ragioni già esposte nelle controdeduzioni.

DIRITTO

1.- La parte ricorrente contesta una serie di operazioni di pagamento online effettuate con carta nei giorni 9, 11, 12 maggio 2025. Quantifica la domanda in 10.850,00 euro. Tuttavia, le operazioni oggetto del contendere risultano pari al minor importo di euro 9.850,00.

Infatti, sia gli screenshot delle liste movimenti prodotti dal ricorrente, sia lo "storico transazioni" prodotto dalla banca, evidenziano operazioni pari a complessivi 9.850,00 euro.

2.- Ciò premesso, è pacifico che le operazioni di pagamento contestate sono state eseguite interamente dal ricorrente.

Pertanto, in base all'orientamento dell'Arbitro, ad esse non si applica lo speciale regime di tutela previsto per le operazioni "non autorizzate" dagli artt. 10 ss. D.lgs. 11/2010.

Per tale ragione non si procederà alla disamina delle modalità di autenticazione delle stesse.

3.- Il ricorrente contesta alla banca di non aver riscontrato tempestivamente il reclamo.

Dagli atti del procedimento risulta che il reclamo è stato formulato il 13.05.2025.

L'intermediario lo ha riscontrato il 03.06.2025, nel rispetto del termine di 15 giorni lavorativi previsto dalle disposizioni di trasparenza.

4.- Il ricorrente sostiene inoltre che tutte le operazioni oggetto del contendere siano state incanalate a favore di un'unica piattaforma illecita di scommesse (<https://www.kingbillycasino10.com>).

In base alla documentazione contabile in atti (cfr. in particolare gli screenshot lista movimenti del ricorrente e lo storico transazioni dell'intermediario) soltanto una parte delle operazioni, pari a euro 7.050,00 pare riconducibile a siti di scommesse.

Altra parte dei pagamenti, pari a euro 2.800,00, sembrerebbe indirizzata in favore di due piattaforme (Sellpro e Wexslide) che, stando ai relativi siti istituzionali, non hanno ad oggetto l'erogazione di servizi di gioco di azzardo.

Ad ogni modo, le circostanze secondo cui tutte le transazioni sarebbero state dirottate verso la piattaforma di gioco di azzardo indicata dal ricorrente e che tale piattaforma operi in maniera illegittima appaiono sprovviste di prova.

5.- Ferme le osservazioni che precedono, il ricorrente ritiene che la condotta della banca sia illegittima, poiché avrebbe consentito l'esecuzione delle operazioni, nonostante egli sia iscritto nelle liste di autoesclusione dal gioco a distanza. Afferma che l'intermediario avrebbe dovuto avvedersi che il cliente non poteva disporre operazioni su siti che agevolano il gioco d'azzardo.

Ebbene, le liste ADM fanno riferimento a elenchi di operatori di gioco autorizzati dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

Dal sito web dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli si evince che un singolo cittadino può richiedere l'inibizione dal gioco a distanza.

Peraltro, l'autoesclusione, opera nei confronti dei concessionari autorizzati al gioco a distanza dalla stessa ADM, mentre nel caso di specie il ricorrente afferma di avere utilizzato siti non autorizzati a operare in Italia.

Ciò posto, il ricorrente allega a supporto delle proprie doglianze una schermata tratta dal sito ADM nella quale si legge "è presente una autoesclusione a 30 giorni per il codice fiscale ...".

La schermata reca data 30 maggio. Da essa non si evince il dies a quo della autoesclusione, né il ricorrente documenta tale dato.

In ogni caso, si osserva che l'elenco dei soggetti che hanno richiesto l'autoesclusione dal gioco a distanza non è pubblico, ma è accessibile unicamente ai concessionari autorizzati; non vi è evidenza, dunque, che il PSP possa essere tecnicamente in grado di effettuare controlli con riferimento ad essa.

6.- Come anticipato, il ricorrente sostiene che le piattaforme online beneficiarie dei pagamenti opererebbero illegittimamente in Italia, poiché non iscritte nell'elenco dell'Agenzia delle Dogane e Monopoli.

L'intermediario fa presente che la responsabilità del PSP si limita al trasferimento dell'importo dal titolare all'esercente; pertanto, non entra nel merito del tipo di operazione che si intenda autorizzare né alcun controllo sulle piattaforme in favore delle quali il cliente effettua disposizioni di pagamento.

In merito alla circostanza che il beneficiario delle operazioni non è "registrato o autorizzato a offrire servizi finanziari in Italia", i Collegi, con riferimento a contestazioni circa la mancata iscrizione negli albi OAM, hanno rilevato che l'intermediario non è tenuto a entrare nel merito dei rapporti contrattuali instaurati tra il proprio cliente e un terzo (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9995/24).

7.- In base alla documentazione allegata al ricorso il ricorrente sembrerebbe eccepire, sia pur in maniera generica, anche profili di negligenza o carenza nei controlli antifrode e antiriciclaggio da parte dell'intermediario.

Con riferimento alla differente ipotesi di controversie legate all'esecuzione di operazioni di investimento in criptovalute rivelatesi fraudolente o non profittevoli, in cui i ricorrenti contestavano anche la violazione degli obblighi derivanti dalla disciplina antiriciclaggio è stato chiarito che l'inadempimento dell'intermediario alla disciplina antiriciclaggio non può costituire il fondamento di pretese risarcitorie del cliente (Coll. Milano, dec. n. 1028/2024: "Come sottolineato dai Collegi ABF la normativa antiriciclaggio tutela interessi di natura pubblicistica, tesi alla repressione delle attività illecite dei clienti di banche e intermediari finanziari, ma non i rapporti civilistici tra clienti e questi ultimi; la normativa, dunque, non crea alcun obbligo, sul piano civilistico, della Banca verso i propri clienti, suscettibile di

essere fatto valere sotto il profilo dell'inadempimento degli obblighi contrattuali, e tantomeno di un obbligo di avvertimento al proprio cliente di operazioni. D'altro canto, sarebbe paradossale che una normativa repressiva possa essere invocata a proprio favore dallo stesso soggetto la cui (ipotetica) attività illecita è sanzionata dalla normativa medesima; che, cioè, tale soggetto possa ritenere che il divieto di operazioni sospette sia disposto a sua protezione, e non a protezione di un interesse generale di natura pubblicistica (Collegio Bologna, decisione n. 1185/2023, che richiama Cass. n. 20639/2019 e Collegio Torino, decisione n. 16025/2022)" (Collegio di Milano, decisione n. 3927/2024).

In ogni caso i Collegi territoriali escludono che al ricorrere degli indici previsti dalla normativa antiriciclaggio vi sia l'obbligo dell'intermediario di impedire l'esecuzione delle operazioni sospette, salvo nei casi eccezionali previsti dall'art. 42 D.Lgs. 231/2007 (impossibilità oggettiva di effettuare l'adeguata verifica della clientela, operazioni di cui siano parte società fiduciarie, trust, società anonime o controllate attraverso azioni al portatore, o per le quali non è possibile identificare il titolare effettivo, aventi sede in Paesi terzi ad alto rischio).

Peraltro, la ricorrenza di tali eccezionali ipotesi deve comunque essere provata dal ricorrente (Collegio di Roma, decisione n. 2836/2023; ello stesso senso Collegio di Milano, decisione n. 4527/2023).

8.- Anche tenuto conto della documentazione relativa alla fase di reclamo, il ricorrente si duole della mancata attivazione/del rigetto della richiesta di chargeback.

Al riguardo l'intermediario richiama i contenuti del regolamento Mastercard, il quale esclude il diritto al riaccredito delle somme in casi simili a quello odierno:

"For transactions in which value or assets are purchased for gambling, investment or similar purposes: This chargeback right is only available for a transaction in which the purchased value or assets failed to appear in the account agreed to between the cardholder and the merchant. For the avoidance of doubt, chargeback rights are not available for 1. refunds, withdrawals or transfer requests, 2. terms and conditions or account access, 3. winnings, gains or losses, or 4. use or subsequent use. A second presentment must contain documentation of the value or asset either appearing in, or transferred to, the account agreed to between the cardholder and the merchant".

Il ricorrente sostiene peraltro che in altre occasioni le proprie istanze sarebbero state accolte, ma non documenta tale circostanza.

Ciò precisato, si osserva che secondo l'orientamento dell'Arbitro, nel caso di acquisto di beni e servizi, il soggetto responsabile dell'inadempimento è il beneficiario del pagamento e non già l'intermediario, il quale risponde soltanto nelle ipotesi di inadempimento o inesatto adempimento dell'obbligo di eseguire l'ordine di pagamento impartito dall'utente, salvo che non sia diversamente previsto contrattualmente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2111 del 2022).

Peraltro, la procedura di chargeback, facendo eccezione al principio di irrevocabilità dell'ordine di pagamento (art. 17, D.Lgs. n. 11/2010), necessita di specifica previsione normativa o negoziale (cfr. Coll. Coord. n. 1259/14 e n. 1260/14). Tuttavia, nel caso di specie le parti non documentano l'esistenza di una disciplina pattizia del chargeback (Collegio di Coordinamento, n. 1259 del 03/03/2014; nei medesimi termini, Coll. Coord., n. 1260 del 03/03/2014).

Infine, si osserva che nel caso di specie non risulta che il ricorrente fosse sottoposto a limitazioni della propria capacità di agire.

9.- Infine, il ricorrente si duole del fatto che l'intermediario non gli abbia fornito i dati relativi a MCC (Merchant Category Code) e merchant ID dei beneficiari delle transazioni.

Con riferimento al MCC la resistente ha manifestato la disponibilità a comunicare al cliente i dati richiesti.

Con riferimento al merchant ID la resistente ha invece rimesso al Collegio ogni valutazione sulla legittimità della domanda.

Il merchant ID è in particolare il codice univoco che identifica un'azienda titolare di un "conto commerciante", utilizzato per accettare pagamenti con carte di credito e debito.

9.1.- Nella riunione del 20 novembre 2025, questo Collegio ha deliberato di chiedere all'intermediario resistente la produzione di copia della documentazione attestante i dati relativi a MCC e merchant ID dei beneficiari delle transazioni.

9.2.- L'intermediario con comunicazione del 10 dicembre 2025 ha riscontato la richiesta del Collegio e ha prodotto la tracciatura interna dalla quale prendere visione dei dati relativi a MCC e Merchant ID dei beneficiari delle transazioni contestate.

In particolare, tali dati sono contenuti nelle seguenti colonne del file excel depositato: colonna I: Merchant Name (Denominazione Esercente); colonna J: Merchant ID (Identificativo Esercente); colonna K: MCC (Merchant Category Code).

9.3.- L'intermediario risulta quindi aver fornito i dati richiesti dal Collegio e oggetto di una delle domande proposte.

Infatti, come si è già precisato, dal file fornito a seguito di integrazione risultano individuabili tali dati per ognuna delle transazioni contestate, ossia il merchant name (presente nella colonna I), il merchant category code (presente nella colonna J) e il merchant ID (presente nella colonna K). Sono anche presenti ulteriori informazioni al fine di individuare i beneficiari dei pagamenti (v. ad esempio merchant city e merchant country nelle colonne M ed K).

9.4.- Pertanto, sulla domanda in questione può essere dichiarata la cessazione della materia del contendere.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere con riferimento richiesta di documentazione. Respinge nel resto.

IL PRESIDENTE