Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

| | |
|---|---|
| (MI) TINA | Presidente |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) DELL'ANNA MISURALE | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) PERON | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) GILIBERTI | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 03/03/2026

## FATTO

Parte ricorrente nel proprio ricorso sostiene che:

- in data 13/06/2025 pubblicava sul sito S* un annuncio di vendita di un armadio;
- veniva contattato da un presunto acquirente con il quale scambiava alcuni messaggi su whatsapp;
- il presunto acquirente gli comunicava di aver effettuato il pagamento tramite S* p*;
- riceveva una e-mail fraudolenta dal sito S* con la quale veniva informato di accettare l'offerta per completare la transazione;
- a questo punto riceveva una chiamata da un sedicente operatore di S* che lo informava di un blocco di € 1.000,00 sulla sua carta di credito;
- il sedicente operatore di S* lo informava della necessità di aprire un conto R* al fine di sbloccare la somma;
- seguendo le indicazioni dell'operatore di S*, provvedeva a effettuare varie operazioni tramite due diverse carte, per un totale di € 6.000,00;
- si avvedeva di essere stato vittima di una truffa;
- provvedeva a presentare denuncia alle Autorità e a bloccare la carta;
- presentava reclamo all'intermediario che veniva riscontrato negativamente;
- le operazioni contestate sono ravvicinate nel tempo, verso conti esteri e incoerenti rispetto alla normale operatività del conto;

- la banca ha autorizzato operazioni oltre il residuo disponibile per mantenere attive le transazioni oltre il limite;
- il superamento del plafond avrebbe dovuto comportare un immediato blocco della carta;
- si trovava in una situazione di vulnerabilità emotiva.

Pertanto, chiede che, accertata la responsabilità della banca, sia disposto il rimborso delle somme sottratte in via totale o anche solo parziale.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, afferma che:

- dopo aver ricevuto copia della denuncia e il disconoscimento delle operazioni, riaccreditava le operazioni sul conto riservandosi di effettuare maggiori verifiche;
- alla luce degli accertamenti svolti, informava il cliente di non poter accogliere la richiesta di rimborso in quanto le operazioni erano state effettuate con le carte di pagamento tramite codici associati alle carte;
- è pacifico che tutte le operazioni oggetto di contestazione siano state disposte, autorizzate e validate dal ricorrente;
- il cliente ha effettuato per n. 3 giorni vari pagamenti sulla base di indicazioni fornite da terzi non riconducibili all'intermediario;
- il cliente è rimasto vittima di una truffa riconducibile ai falsi acquisti;
- è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- contrariamente a quanto dichiarato dal cliente, le operazioni sono state tutte eseguite nell'ambito del plafond delle carte;
- non vi è stato il blocco delle operazioni in quanto non è stata registrata alcuna anomalia.

In sede di replica il ricorrente precisa che:

- il consenso viziato non è un consenso valido;
- le operazioni presentano caratteri di anomalia;
- l'intermediario non ha attivato alcun alert o misure antifrode;
- l'intermediario ha l'obbligo di prevenire frodi note e prevedibili;
- non ha colpa grave in quanto ha subito un raggiro sofisticato e ha immediatamente collaborato con l'autorità bancaria.

A fronte di ciò l'intermediario ha controreplicato che:

- la truffa non può dirsi sofisticata in quanto ampiamente nota e pubblicizzata sul sito S*;
- il consenso sussiste in quanto è stato lo stesso utente ad inserire ed autorizzare le operazioni, sia pure a ciò indotto da terzi mediante raggiro;
- non può essere richiesta dal cliente alcuna restituzione attinente a una controversia con il beneficiario del pagamento alla quale l'intermediario è estraneo.

## DIRITTO

In via preliminare il Collegio osserva che nel ricorso il cliente afferma di aver trasferito al truffatore € 6.000,00 attraverso n. 18 operazioni - n. 9 con carta *4164 e n. 9 con carta *5686 - che non dettaglia se non per il tramite dei documenti allegati (moduli di disconoscimento ed estratti conto).
Nei n. 2 moduli di disconoscimento agli atti vengono disconosciute n. 14 operazioni, per un totale di € 6.052,30 e anche l'intermediario riferisce che il cliente ha eseguito n. 14 operazioni in tre giorni.

Non essendo chiare – né ulteriormente specificate dal cliente – le operazioni che lo stesso intenda includere nella domanda si ritiene di valutarsi il ricorso per le sole operazioni oggetto dei moduli di disconoscimento.
Precisato quanto sopra il ricorso viene esaminato per le n. 14 operazioni disconosciute per un importo complessivo di € 6.052,30, tutte eseguite tra il 13.9.2025 ed il 15.9.2025 per il tramite di n. 3 differenti carte virtuali.
Difatti, la truffa risulta essersi articolata nel corso di n. 3 giornate durante le quali sono state eseguite le operazioni contestate. Nella denuncia il cliente elenca le operazioni distinguendo gli addebiti in "effettuati da me" e in "non fatti da me". Infatti, dalle dichiarazioni rese emerge che lo stesso abbia effettuato delle transazioni e che abbia accettato dei codici al fine di farne altre.
Preso atto, la prova della SCA verrà esaminata limitatamente alle operazioni per le quali non è pacifico che siano state eseguite direttamente dal cliente in quanto, secondo l'orientamento dei Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP..
Per le restanti n. 4 operazioni, difatti, per orientamento consolidato di questo Collegio, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010.
Come detto dal compendio documentale in atti risulta che le operazioni contestate siano state eseguite sia tramite le carte n. *4164 e n. *5686, sia tramite n. 3 carte virtuali create "sopra" le prime due, e precisamente:
- la carta virtuale n. *7704, creata sulla carta n. *4164;
- la carta virtuale n. *4838, creata sulla carta *5686;
- la carta virtuale n. *5804, creata sulla carta n. *5686

Tali carte virtuali sono state create dal cliente, seguendo le indicazioni telefoniche del truffatore.
Per la creazione di tutte e tre le carte l'intermediario ha offerto prova documentale della corretta esecuzione dei fattori di autenticazione consistiti nel codice OTP, quale elemento di possesso e nell'inserimento del PIN, quale elemento di conoscenza.
Oltre a ciò, dalle evidenze prodotte, si evince che tutte le operazioni non eseguite personalmente dal ricorrente, sono state autenticate con lo stesso metodo, che l'intermediario dimostra essere avvenuto (anche in questo caso) tramite codice OTP, quale elemento di possesso e nell'inserimento del PIN, quale elemento di conoscenza.
Quanto alle modalità della truffa, il cliente riferisce di aver messo in vendita un armadio tramite un annuncio online pubblicato sul sito S* e di essere stato contattato da un presunto acquirente con il quale scambiava alcuni sms su whatsapp.
Il truffatore, dopo aver manifestato il proprio interesse, comunicava di aver predisposto il pagamento di € 1.000,00 mediante il sistema S* P*.
Successivamente, il cliente riceveva dapprima un'e-mail apparentemente proveniente dal sito S*, con la quale gli veniva richiesto di accettare l'offerta per completare l'operazione, e in seguito una chiamata telefonica da parte di un presunto operatore di S*.
Al riguardo non vengono prodotte evidenze.
Durante la telefonata, il sedicente operatore informava il cliente che la somma di € 1.000,00 risultava bloccata e che, per sbloccarla, era necessario aprire un conto R*.
Il cliente seguiva le indicazioni fornite dall'operatore, effettuando diversi pagamenti sul sito St* e trasferendo somme di denaro sul conto R* dal 13/09 al 15/09.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio rileva come in atti sia presente evidenza della chat whatsapp tra il cliente e il truffatore da cui si evince che il cliente ha creato delle carte virtuali sulla propria carta di debito/credito, fornito al truffatore i dati della carta e confermato le operazioni tramite il proprio device.
Inoltre, quanto agli sms-alert che, a dire del ricorrente, l'intermediario non avrebbe attivato, si rileva che è presente in atti evidenza delle notifiche push inviate al cliente per l'autorizzazione dell'operazione. Le push risultano inviate al *device* del cliente, antecedentemente all'esecuzione dell'operazione a dimostrazione della piena consapevolezza del ricorrente nella esecuzione delle singole operazioni.
Da ultimo, quanto alla valutazione di eventuali indici di anomalia assume rilievo la circostanza che nel caso di specie le operazioni contestate risultano essere state effettuate con carte diverse ed in giorni differenti per cui non vi è luogo di valutare elementi "anomali" nella movimentazione del conto.
Da quanto sopra, il Collegio rileva come dalle circostanze sopra indicate emerga in maniera evidente il concorso colposo del ricorrente senza cui la truffa non avrebbe avuto esito positivo.

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE