

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Titolare della carta prepagata n. ***348 emessa dall'intermediario, il ricorrente in data 3/9/2025 durante un controllo sul saldo della carta si accorgeva che il 22/8/2025 erano stati eseguiti due pagamenti e-commerce di Euro 65,77 ciascuno che non aveva né disposto né autorizzato; il cliente provvedeva quindi al blocco della carta e a sporgere denuncia. Il successivo 11/9/2025 il cliente formalizzava il disconoscimento delle transazioni in parola ma l'intermediario respingeva la richiesta restitutiva; per conseguenza si determinava a presentare ricorso all'Arbitro, chiedendo il rimborso dell'importo delle due operazioni di pagamento disconosciute.

Convenuto ritualmente, l'intermediario resistente deduce l'infondatezza delle avverse pretese in ragione di plurime motivazioni: i) le transazioni contestate si sono perfezionate attraverso il servizio 3DSecure e sono state correttamente contabilizzate, registrate ed autorizzate dall'utente; ii) parte ricorrente non ha fornito elementi sulle modalità esecutive della truffa e non ha dimostrato che il danno lamentato sia da ricondursi a responsabilità dell'intermediario; iii) le operazioni contestate non presentano indici di anomalia e sono state autenticate con OTP dinamica inviata sul cellulare del cliente e con il codice segreto conosciuto solo dal medesimo; iv) l'evento illecito si è pertanto perfezionato grazie al comportamento colposo del ricorrente che ha necessariamente utilizzato o comunicato a terzi i dati funzionali all'utilizzo della carta per l'esecuzione delle operazioni e-commerce; v) contrariamente

a quanto sostenuto da controparte, sono stati inviati i messaggi di alert relativi alle transazioni contestate sul device del cliente, unico che risulti collegato alla sua utenza di Internet banking. L'intermediario quindi conclude chiedendo all'Arbitro Bancario e Finanziario: 1) di rigettare il ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto per i motivi esposti e comprovati; 2) in via subordinata, nella denegata e non voluta ipotesi in cui non fosse accolta la domanda in via principale di determinare l'entità delle somme in concorso di responsabilità ex art. 1227 c.c.; 3) in via di estremo subordine, nell'ipotesi di accoglimento, di tenere in considerazione che la controparte dovrà, comunque sopportare la perdita nella misura di 50,00 ex art. 12, comma 3, del Dlgs n. 11/2010.

DIRITTO

1-Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il 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 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2- In questa controversia, il ricorrente disconosce due transazioni e-commerce effettuate con la propria carta prepagata n. ***348 in data 22/8/2025 di importo pari ad Euro 65,77 ciascuna, la prima alle 14:36 e la seconda alle 14:42. L'intermediario allega le evidenze da cui si evincono i dati contabili delle operazioni contestate.

3- Il ricorrente afferma nel modulo di disconoscimento di aver bloccato lo strumento di pagamento e di averne restituito la materialità alla filiale, ma non risultano evidenze dell'orario del blocco.

4-In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Questo Collegio analizza gli atti prodotti dall'intermediario come documentazione e prova delle modalità di svolgimento delle due operazioni dispositive (acquisti online). In particolare, l'intermediario deduce e prova documentalmente la corretta autenticazione delle transazioni contestate tramite il servizio 3D Secure e mediante doppio fattore SCA, ovvero: 1) un codice OTP trasmesso a mezzo SMS sul numero di cellulare certificato del ricorrente- che coincide con quello indicato in denuncia- (fattore di possesso) con messaggio inequivoco; l'inserimento della password statica K*** che risulta indicata come "A" (fattore di conoscenza). Inoltre, nei file log prodotti da parte resistente è riportato il codice della transazione "ECO***" che secondo la transcodifica del circuito identificano le transazioni autenticate con doppio fattore come confermato a pag. 35 della Guida redatta dal circuito a cui appartiene la carta di cui è vertenza.

L'intermediario, in aggiunta, rileva e prova che il device del ricorrente, risultante dai log, risulti l'unico per il quale è stato effettuato l'enrollment della carta prepagata n. ***348 in data 9/11/2022.

4-A questo punto il Collegio richiama la decisione n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in

ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente". Sul punto, l'intermediario deduce la colpa grave del ricorrente da diversi argomenti, come la mancanza della descrizione circostanziata delle modalità esecutive della frode, e la corretta autenticazione delle transazioni contestate. Dall'altro lato, il cliente nega di aver comunicato a terzi i dati relativi al proprio strumento di pagamento e di aver ricevuto i messaggi con i codici OTP, ma non fornisce elementi di descrizione o di prova ulteriori. Il Collegio rappresenta che, in tema di utilizzi fraudolenti on line non circostanziati dal cliente, la posizione condivisa del sistema ABF è quella di ritenere che si debba distinguere l'ipotesi in cui la mancata autorizzazione dell'operazione di pagamento sarebbe legalmente presunta (ciò si verifica nei casi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento- che non è il caso di specie) da quella in cui, in assenza della predetta presunzione, il ricorrente debba allegare i fatti che rendano plausibile che l'operazione di pagamento è stata disposta da un terzo non autorizzato. Le mancate allegazioni da parte del cliente delle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito – come il caso di specie- rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo; in particolare, ciò avviene se: i. l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute; ii. il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); iii. non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi. Nel caso di specie, il Collegio sottolinea che non assumono rilevanza gli indicatori di anomalia ex DM del 2007, mentre, con riferimento ai sistemi di alert, il ricorrente afferma di non aver ricevuto alcun alert relativo alle transazioni contestate, quando al contrario, l'intermediario versa agli atti le notifiche che risultano ricevute dal cliente sul proprio dispositivo, unico associato alla sua utenza di internet banking. Questi elementi di fatto, uniti alla prova raggiunta dall'intermediario rispetto all'autenticazione dell'operazione, ed alla considerazione della costante del sistema ABF nel caso in cui la parte istante non riferisce le circostanze in base alle quali sarebbe avvenuta la truffa, portano questo Collegio a concludere che la colpa grave della ricorrente sussista.

5- Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE