Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 06/02/2026

FATTO

Con ricorso del 22.9.2025.parte attrice espone che il 7.6.2025, tentando una ricarica sul sito del suo operatore telefonico, riscontrava un'anomalia (*flash* pagina) e interrompeva subito l'operazione; poco dopo, riceveva notifica di un addebito non riconosciuto di € 297,01, bloccava la carta, sporgeva denuncia e inviava reclamo; la banca inizialmente disponeva un rimborso "con riserva", poi lo rigettava il 28.8.2025, sostenendo un suo errore, senza fornire alcuna prova. Inviava ulteriori reclami (28.8, 3.9 e 14.9) senza riscontri concreti. La banca cita una notifica *push* e presunta digitazione MPIN, che nega: non ha mai inserito dati sensibili né autorizzato la transazione. Ai sensi dell'art. 10 PSD2, l'intermediario deve rimborsare salvo prova di autorizzazione. In assenza di tali elementi, contesta fermamente la decisione e chiede il rimborso di € 297,01, oltre eventuali interessi legali e il riconoscimento delle spese eventualmente sostenute per il reclamo e la procedura.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario rileva che: il ricorrente ha chiesto il rimborso di € 297,01 per un'operazione eseguita mediante carta di debito ***9592 in data 7.6.2025; il reclamo non è stato accolto, in quanto l'acquisto *e-commerce* contestato è stato confermato con l'utilizzo delle credenziali di sicurezza assegnati al cliente; l'autenticazione dell'operazione risulta effettuata con notifica PUSH e conferma della notifica tramite MPIN nella *app* del *Mobile Banking*; la ricostruzione degli eventi fornita da parte ricorrente è molto scarna, non sono stati forniti elementi utili a provare che l'operazione sia stata realmente fraudolenta e il ricorrente si limita ad imputare il fatto costitutivo all'asserito illecito a circostanze non meglio specificate, senza fornire alcun elemento preciso, utile alla ricostruzione dei fatti, se non la pagina *internet* per effettuare la ricarica telefonica; il ricorrente si limita ad affermare di essersi accorto dell'operazione oggetto del contendere, consultando la lista movimenti. Il cliente ha ricevuto notifica *push* per autenticate l'operazione che risulta letta; tale notifica è efficace presidio di

sicurezza in quanto atta a prevenire le frodi attraverso le informazioni in esso contenute: importo che si procede ad autorizzare, *merchant*, numero carta su cui verrà effettuato l'addebito, data, ora dell'operazione in corso; fino a questo momento nessuna operazione è stata autorizzata, infatti, sarebbe stato sufficiente ignorare tale notifica ed in tal modo il pagamento non sarebbe stato autorizzato; l'autorizzazione al pagamento è avvenuta con inserimento del codice MPIN; il MPIN (o *Mobile Code*) è un codice personale, creato in fase di attivazione dell'*app*, composto da un minimo di 6 a un massimo di 10 cifre, che consente, di confermare pagamenti, gestire le tue carte, accedere a Banca via *internet*, generare *password* temporanee tramite *Mobile Token* per confermare le operazioni via *internet* e via telefono; è un codice di esclusiva conoscenza del cliente e una volta inserito l'MPIN la transazione è stata autorizzata. La truffa subita rientra nella casistica di *phishing\smishing\spoofing*, in questo caso il truffatore ha falsificato il sito dell'operatore telefonico, ma la transazione è stata comunque eseguita ed autorizzata dal cliente. È un comune e conosciuto furto di dati tramite *social engineering*. Pone in evidenza parte resistente che l'*http* "*ricarla-iliad.com*", presente nello *screen* allegato al ricorso e presumibilmente utilizzato per effettuare la ricarica, come asserito dal ricorrente, non è genuino; nessuna responsabilità può essere attribuibile alla banca che ha agito secondo le previste modalità contrattuali, confermando la transazione autorizzata; non sussiste alcuna carenza imputabile alla Banca tale da determinare una responsabilità di quest'ultima nell'occorso realizzatosi. Chiede il rigetto del ricorso, considerato che: i) nessuna anomalia è stata rilevata nei sistemi di sicurezza della Banca; ii) i meccanismi e presidi di sicurezza e prevenzione (notifica PUSH per autenticazione SCA in via preventiva) risultano regolarmente intervenuti nel processo di autenticazione nonché nel processo autorizzativo; iii) sono state fornite le evidenze attestanti la correttezza dell'operazione, l'avvenuta autenticazione

In sede di repliche, il ricorrente ribadisce che non gli è stato richiesto e non ha inserito il codice di 10 cifre per confermare la transazione; ritiene che la banca dovrebbe essere considerata responsabile di tentativi di *phishing*; conferma la richiesta di rimborso di €. 297,01.

In sede di controrepliche, l'intermediario afferma che nessuna anomalia è stata rilevata nei sistemi di sicurezza della Banca; i meccanismi e presidi di sicurezza e prevenzione (notifica PUSH per autenticazione SCA in via preventiva) risultano regolarmente intervenuti nel processo di autenticazione nonché nel processo autorizzativo; sono state fornite le evidenze attestanti la correttezza dell'operazione e l'avvenuta autenticazione, pertanto conferma la richiesta di rigetto del ricorso.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede che l'Arbitro «voglia disporre: il riconoscimento dell'operazione contestata come non autorizzata; la condanna della banca al rimborso integrale dell'importo di € 297,01, oltre eventuali interessi legali; il riconoscimento delle spese eventualmente sostenute per il reclamo e la procedura». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio «di rigettare integralmente qualsivoglia richiesta risarcitoria per le motivazioni di cui alle presente controdeduzioni».

DIRITTO

Parte ricorrente dichiara che il 7.6.2025, tentando una ricarica sul sito del suo operatore telefonico, riscontrava un'anomalia (*flash* pagina) e interrompeva subito l'operazione. Poco dopo, riceveva notifica di un addebito non riconosciuto di € 297,01, bloccava la carta, sporgeva denuncia e inviava reclamo. L 'intermediario evidenzia che il sito sul quale il cliente ha effettuato la ricarica non era quello genuino (presente l'erronea dicitura "ricarIca" nell'URL). Non vengono offerti ulteriori elementi.

L'operazione risulta autorizzata dal *device* del cliente (fattore di possesso), previa ricezione di notifica *push*, valorizzata con inserimento del PIN (fattore di conoscenza). Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, «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

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”). L’orientamento dei Collegi è quello per cui, se, in questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, si potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili. Queste evidenze sono anzitutto quelle con le quali si è perfezionata la truffa, da cui evincere se il comportamento dell’intermediario sia stato coerente o meno con i principi della correttezza: ma questo ragionamento non può realizzarsi quando, come nel caso di specie, controparte non fornisca notizie e documenti sull’effettuazione della frode.

Laddove quindi emerga che è lo stesso ricorrente ad aver materialmente disposto l’operazione contestata, i Collegi ABF ritengono inapplicabile la disciplina prevista dal d.lgs. n. 11/2010, rigettando la domanda di restituzione dell’importo dell’operazione involontariamente disposta: cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1314/2024; Collegio di Milano, decisione n. 2281/2024 (rigetto); Collegio di Napoli, decisione n. 329/2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE