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) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 20/03/2026

FATTO

Con ricorso del 28.10.2025, parte attrice espone che il giorno 16.10.2025 alle ore 18:45 riceveva un *sms* che lo avvertiva che la sua carta era stata clonata, con invito a cliccare un *link*; alle 19:26 riceveva una chiamata dall'utenza telefonica (345******1) ed interloquiva con un sedicente operatore della resistente, il quale gli comunicava che ignoti avrebbero tentato di clonare una delle sue carte, ragion per cui avrebbe dovuto aggiornare i dati delle stesse affinché i truffatori non potessero accedere ai suoi conti; il ricorrente, convinto di parlare con un operatore, seguiva le istruzioni e modificava le *password* del suo *account* attraverso il *link* pervenutogli via *sms*, inserendo anche le OTP richieste; riceveva poi

una *mail* che sembrava provenire dall'intermediario per modificare la *password*; successivamente, il sedicente operatore gli riferiva di dover autorizzare delle operazioni effettuate dallo stesso operatore per verificare la buona riuscita della modifica della *password* e la sicurezza dell'*account*; effettuava quindi un totale di 5 operazioni, 3 su carta di debito e 2 su carta prepagata, per un totale di € 7.320,00. Il ricorrente afferma di essere stato vittima di *vishing/smishing* e chiede: (a) che l'intermediario fornisca evidenza delle tracciature relative alle operazioni in contestazione; (b) di condannare l'intermediario a restituire la somma sottratta con interessi legali e rivalutazione alla data di addebito al saldo; (c) di condannare l'intermediario al risarcimento del danno da liquidarsi in via equitativa e comunque in misura non inferiore a € 1.000,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario rileva, in via preliminare, come l'*sms* ricevuto dalla ricorrente, e proveniente da una numerazione sconosciuta, non sia in alcun modo ascrivibile all'intermediario. Le operazioni di pagamento disconosciute sono state approvate tramite autenticazione forte grazie alle credenziali incautamente fornite ai frodatori, permettendo l'esecuzione delle transazioni (5 operazioni di pagamento *e-commerce*, autorizzate da *app*). Tali operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi; risulta regolarmente avvenuta la fase dell'*enrollment* e la fase del *log-in app*, il cui accesso è avvenuto a seguito dell'inserimento del codice P***ID del ricorrente; ad ogni modo, l'accesso sul portale non è in alcun modo collegabile alla disposizione delle operazioni contestate, essendo queste ultime state disposte attraverso siti *e-commerce*; infatti, per tali operazioni il cliente accede sul sito del *merchant* con cui vuole effettuare l'acquisto e, dopo aver inserito i dati dello strumento di pagamento e la propria *password* per autorizzare l'operazione, riceve una notifica in *app* e inserisce come mezzo autorizzativo il codice identificativo; infatti, il ricorrente nella denuncia afferma di aver autorizzato le operazioni dal proprio *device* e, inoltre, riferisce di aver modificato le credenziali di accesso sotto indicazione del frodatore; è agevole desumere che lo stesso abbia comunicato tali dati nel corso della conversazione intrattenuta con il falso addetto. Non risulta infatti che l'utenza collegata alla posizione sia stata modificata. Nel caso di specie si osserva che non sono stati rilevati elementi tali da far emergere un meccanismo complesso di captazione delle credenziali di sicurezza. Il blocco della carta in questione è avvenuto alle ore 20:57 e 21:00, del giorno 16.10.2025 pertanto successivamente alle operazioni per cui è controversia. L'intermediario nega la propria responsabilità in merito all'accaduto, specificando anche di aver provveduto a campagne di sensibilizzazione volte ad evitare truffe e frodi. Chiede di respingere il ricorso.

In sede di repliche, il cliente afferma che le operazioni, avvenute nell'arco di pochi minuti, sono state effettuate a ridosso di un cambio *password*; inoltre, le stesse risultano di importi rilevanti ed anomali rispetto allo storico dei movimenti. Le disposizioni di pagamento sono a favore di un beneficiario estero e del tutto nuovo, cioè verso una nota piattaforma per l'acquisto di criptovalute. L'intermediario doveva rilevare almeno «precisi indici di frode» o comunque la «frode in atto». In tal caso, se dopo la prima operazione dispositiva o, al massimo, la seconda, l'intermediario avesse temporaneamente sospeso l'operazione successiva, il ricorrente sarebbe stato vittima di una truffa di importo decisamente minore rispetto a quella effettivamente subita. Conferma le richieste del ricorso e, in subordine, chiede che l'intermediario sia condannato al rimborso delle operazioni successive alla prima, in quanto successive al cambio *password*, circostanza che avrebbe dovuto allertare l'intermediario, per un totale di € 5.639,00; chiede in ulteriore subordine il rimborso delle operazioni successive alla seconda, per un importo pari ad € 3.949,00.

In sede di controrepliche, l'intermediario conferma quanto esposto in sede di controdeduzioni.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro di:

«1. Ordinare all'intermediario, ai sensi dell'art. 10 d.lgs. n. 11/2010 e della disciplina PSD2, di fornire alla procedura tutti i dati tecnici (*log* autenticazione, invio *alert*, *device fingerprinting*, tracciamento OTP, flussi dispositivi, *logicd* antifrode) e ogni informazione/documento richiesta per la piena ricostruzione della vicenda e la trasparenza istruttoria;

2. accertare e dichiarare la responsabilità dell'intermediario (…) in relazione all'esecuzione delle operazioni di pagamento non autorizzate, oggetto di contestazione, eseguite in data 16.10.2025 con modalità di frode informatica mediante *smishing* e *vishing* per un danno complessivo di € 7.329,00;

3. condannare l'intermediario al rimborso integrale, in favore del ricorrente, della somma di di € 7.329,00 ovvero della somma diversa e/o maggiore/minore ritenuta di giustizia, oltre rivalutazione monetaria ed interessi legali dalla data di addebito al saldo;

4. condannare l'intermediario al pagamento di un equo risarcimento per danno non patrimoniale (danno morale/esistenziale), da liquidarsi in via equitativa e comunque in misura non inferiore ad € 1.000,00, ovvero nella maggiore/minore somma che verrà ritenuta congrua secondo equità;

5. condannare l'intermediario al rimborso dell'importo di € 20,00 versato dal ricorrente a titolo di contributo alla procedura, ai sensi del vigente Regolamento;

6. corrispondere ogni ulteriore, diversa somma che risulti dovuta in base alle risultanze e alle statuizioni del Collegio ABF, ivi compresi eventuali ulteriori danni subiti e documentati».

Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di «rigettare la domanda del ricorrente in quanto infondata in fatto e in diritto e per l'effetto rigettare la richiesta di rimborso oggetto dell'odierna controversia, stante l'accertata legittima esecuzione delle transazioni *online* disconosciute dal ricorrente, delle quali è stata accertata l'oggettiva regolarità e l'avvenuta corretta autenticazione e autorizzazione».

DIRITTO

L'importo disconosciuto (€ 7.320,00) è relativo a n.5 pagamenti [3 su carta di debito e 2 su carta prepagata] effettuati tutti in data il 16.10.2025:

1. Pagamento e-commerce ore 19:50 di € 1.690,00
2. Pagamento e-commerce ore 19:58 di € 1.690,00
3. Pagamento e-commerce ore 19:59 di € 1.000,00
4. Pagamento e-commerce ore 20:46 di € 1.690,00
5. Pagamento e-commerce ore 20:48 di € 1.250,00.

1. L'intermediario afferma che le 5 operazioni di pagamento *e-commerce* contestate sono state tutte autorizzate da *app* utilizzando le credenziali di sicurezza riferibili al ricorrente, senza alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. In particolare, sia l'accesso in *app* che le operazioni sono state disposte tramite inserimento del codice ***ID a seguito di ricezione della *push* sul *device*. Il *device* utilizzato per le transazioni è quello in uso dal ricorrente prima della truffa. L'intermediario deposita i relativi *log*. Il sistema autorizzativo utilizzato è stato ritenuto *compliant* alla SCA dal Collegio di Roma (decisione n. 10677/2023): «nel caso di specie le operazioni contestate sono state realizzate, come dimostrato dalla documentazione in atti, nel contesto di un sistema di sicurezza conforme alle

rigorose indicazioni normative di riferimento (cioè in linea con gli standard richiesti dalla normativa europea, come definiti dalle *opinion EBA*, nel vigore del regolamento delegato UE n. 2018/389). Per quanto argomentato e dimostrato dalla resistente, tutte le operazioni sono avvenute mediante il corretto e non anomalo impiego di elementi di possesso) (…). L'intermediario ha prodotto i *log* relativi alla notifica *push*/richiesta di autorizzazione trasmessa ai fini della validazione delle transazioni e fornito evidenza anche dell'autenticazione delle ricariche propedeutiche all'esecuzione dei pagamenti in contestazione. Il descritto sistema autorizzativo è stato già analizzato dal Collegio di Roma e ritenuto rispettoso delle norme tecniche in materia di *Strong Customer Authentication* (cfr. decisioni n. 19821/2021 e n. 5250/2022).

2. Acquisita la sussistenza degli estremi fondanti della SCA, il ricorrente allega il registro chiamate, in cui risulta la chiamata ricevuta dal sedicente operatore e che ha dato inizio alla truffa, ma non il mittente. Il numero indicato in denuncia non coincide con quello dell'intermediario. Il precedente *sms* non risulta inserito in una *chat* che presenta messaggi genuini e il mittente non è riferibile all'intermediario.

La comunicazione, da parte degli utenti, dei codici dispositivi nel corso della telefonata truffaldina – nei casi in cui la telefonata non risulta parte di una frode più sofisticata, in combinazione con altre forme di captazione fraudolenta dei dati sensibili – è generalmente considerata dai Collegi quale indice di colpa grave della vittima della frode. Si afferma, infatti, che la diffusione del fenomeno è ampia e l'impiego di una media diligenza appare sufficiente a scongiurare il pericolo e ad impedire la truffa. Per un'ipotesi di truffa tramite *smishing/vishing* cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2393/2024.

3. Parte resistente fornisce evidenza delle *push* inviate dall'intermediario in corrispondenza delle operazioni in contestazione.

4. Parte ricorrente chiede la corresponsione di interessi legali. Sulla rimborsabilità degli interessi legali, cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 5304/2013, secondo il quale, nei casi di attribuzione della responsabilità per le operazioni fraudolente in capo al PSP «l'intermediario è tenuto a restituire le somme corrispondenti alle operazioni (…), sulle quali – laddove il ricorrente ne faccia espressa richiesta – vanno computati gli interessi al tasso legale. Il rimborso, infatti, deve qualificarsi come obbligazione pecuniaria avente natura meramente restitutoria, e non risarcitoria, con la conseguenza che il decorso degli interessi debba essere considerato a partire dal reclamo, inteso quale atto formale di messa in mora da parte del creditore della prestazione». Sulla richiesta di rivalutazione monetaria, si evidenzia che, secondo gli orientamenti condivisi tra i Collegi, le obbligazioni restitutorie hanno natura di debito di valuta e come tali non sono soggette a rivalutazione monetaria.

5. Quanto al risarcimento del danno, tale richiesta non viene documentata. In tema di risarcimento del danno, sia patrimoniale sia non patrimoniale, si richiama l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali dell'ABF che pone a carico del ricorrente l'onere di provare l'*an* e il *quantum* del danno subito. Solo nel caso in cui il danno sia provato dell'*an*, ma di incerta quantificazione, viene ritenuta possibile una sua liquidazione equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. (sul tema, cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 5495/2020 e n. 12040/2023). Nel caso di specie, come accennato, la richiesta viene soltanto enunciata, ma non documentata né provata.

Il Collegio pertanto non ritiene meritevoli di accoglimento le domande avanzate col presente ricorso.

6. Il ricorrente contesta che le operazioni sarebbero anomale rispetto alla sua abituale operatività. Questo profilo appare rilevante ai fini della presente decisione, dal momento che i principi

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di cui al d.m. n. 112/2007, se non hanno un valore precettivo diretto, tuttavia sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni disconosciute. Nel caso di specie sono in contestazione 5 operazioni eseguite nell'arco di un'ora circa, per un importo di € 7.320,00 nei confronti dello stesso beneficiario, tre delle quali del medesimo importo; l'art. 8, comma 1, lett. a) n. 2, individua il rischio di frode in presenza di «tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita». Questo aspetto appare decisivo per decidere il coinvolgimento dell'intermediario nella responsabilità per la truffa subita dal ricorrente e nel relativo danno da quest'ultimo subito, con la conseguenza che il Collegio ritiene di attribuire all'istante il diritto di ricevere, a parziale accoglimento della domanda restitutoria, l'importo, equitativamente determinato, di € 3.000.00 da parte dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.000,00, determinata in via equitativa.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE