

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso in data 4.11.2025, la ricorrente ha dedotto: i) di essere titolare di una carta di debito emessa dall'intermediario convenuto; ii) di aver appurato, da un controllo della lista movimenti, la presenza di un pagamento on line di € 293,73 che non aveva effettuato; iii) di aver presentato, in data 22.10.2025, denuncia presso l'Autorità competente; iv) che l'intermediario convenuto ha riscontrato negativamente la richiesta di rimborso, in quanto l'operazione disconosciuta risultava essere stata correttamente autorizzata.

Nel ricorso si legge: "Gentili ABF, mi rivolgo a voi per segnalare una controversia con la mia banca relativa a un'operazione non autorizzata. Il (data) sono stati prelevati (importo) dal mio conto senza la mia autorizzazione. Ho immediatamente segnalato l'accaduto alla banca e ho presentato denuncia. La banca ha inizialmente accreditato l'importo sul mio conto, ma successivamente lo ha nuovamente addebitato senza alcuna giustificazione. Chiedo cortesemente di intervenire per risolvere la questione e ottenere il rimborso definitivo dell'importo illegittimamente prelevato".

L'intermediario ha replicato eccependo, preliminarmente, l'inammissibilità del ricorso in ragione dell'eccessiva genericità della domanda formulata nel modulo di ricorso, non risultando chiaramente individuabile né il petitum (dato che non sono indicati importi o date utili) né la causa petendi (dal momento che non si comprende a che titolo la ricorrente chieda il rimborso "di un'operazione").

Nel merito, ha osservato che per accedere ai servizi online della banca è richiesto l'inserimento simultaneo di password statiche e dinamiche, cioè il codice Titolare (password statica), il codice PIN (password statica) e il codice O-Key (OTP, cioè la password dinamica); che il pagamento disconosciuto di € 293,73 è stato disposto in data 22.10.2025 alle ore 10:38; che la transazione è stata validata con il codice OTP generato tramite APP installata sul device della cliente previa digitazione del PIN; che il pagamento contestato è stato portato a conoscenza della cliente preventivamente attraverso l'invio di notifiche push nonché di un sms; che, né nella denuncia né in sede di disconoscimento, la ricorrente ha fornito elementi utili a ricostruire l'accaduto; che la stessa ricorrente, nel modulo di disconoscimento, ha dichiarato di essere rimasta sempre in possesso della carta e di non aver ricevuto, nel giorno dell'operazione o in quelli precedenti, SMS, mail o telefonate da presunti operatori bancari; che le modalità con cui è stata autorizzata l'operazione oggi disconosciuta e l'assenza di anomalie, oltre al fatto che il contenuto di tali messaggi è stato del tutto ignorato, provano la riconducibilità dell'operazione in esame alla cliente che, evidentemente, ha agito con colpa grave non custodendo i codici segreti e le credenziali di cui la stessa unicamente disponeva.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Per quanto concerne l'eccezione di inammissibilità del ricorso per genericità, sollevata dall'intermediario, la ricorrente ha allegato la denuncia e il riscontro fornito dalla convenuta alla pratica di disconoscimento, dai quali risulta individuata l'operazione disconosciuta. Come statuito dal Collegio di coordinamento, nella decisione n. 10929 del 2016, l'Arbitro ha il potere-dovere di interpretare la domanda, nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute. Questo Arbitro ha già, in altre occasioni, ritenuto che, comunque, un ricorso come quello di specie, che si conclude con una richiesta il cui contenuto può essere facilmente ricavato dalla documentazione allegata, consenta di individuare, ancorché a livello embrionale, tanto il petitum quanto la causa petendi (ABF Bologna, decisione n. 7395/2018; ABF Bari, decisione n. 11365/2018), né si ravvisano ragioni per concludere diversamente in questa vicenda.

Nel merito, la ricorrente chiede il rimborso di una operazione di pagamento on line, eseguita il 22.10.2025 alle 10,38, con la carta di debito, per un importo di euro 293,73.

L'operazione disconosciuta è stata posta in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010.

Nel caso di specie, l'onere della prova è stato assolto dall'intermediario, il quale ha fornito la prova della sussistenza dell'autenticazione forte, sia per la presenza del fattore di conoscenza (il PIN), sia per la presenza del fattore di possesso (l'OTP generato tramite l'app).

Quanto alla truffa subita, la ricorrente non ha fornito, neppure nella denuncia, elementi utili a ricostruire l'accaduto: in questi casi, non vi è modo di escludere che l'operazione di pagamento sia stata effettivamente compiuta dal cliente o che l'eventuale truffa subita non fosse tra quelle che, secondo l'orientamento dell'ABF, una persona dotata di normale avvedutezza e prudenza dovrebbe essere in grado di individuare, senza dar seguito alle indicazioni contenute in sms o chiamate truffaldini (così ABF Milano, decisione n. 3620/2022; v. anche ABF Bologna, decisione n. 3082/2025).

Trattandosi di un'unica operazione, neppure sussistono gli indici di anomalia che consentono di ritenere che l'intermediario abbia colposamente omesso di attivarsi per impedire il rischio di frode, nei termini di cui all'art. 8 del DM n. 112/2007, per il quale "si configura il rischio di frode quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Dev'essere perciò esclusa, nel caso concreto, anche qualsiasi responsabilità concorrente del prestatore dei servizi di pagamento per non aver posto in essere presidi per impedire quanto accaduto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE