Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- riceveva un sms dalla chat ufficiale dell'intermediario;
- con l'sms gli veniva comunicata la conferma di una transazione per l'importo di € 2.498,00;
- contattava così il numero indicato nell'sms (***285), in modo da poter negare la transazione;
- interloquiva con una voce automatica, alla quale forniva informazioni sul conto corrente;
- successivamente, tramite la stessa utenza, veniva contattato da una persona che si presentava come operatore dell'intermediario; questi gli chiedeva di accedere all'home banking, ove si avvedeva di una richiesta di autorizzazione di una transazione nei confronti di un conto gioco online;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- l'operatore gli chiedeva di attivare la carta virtuale; ne cambiava anche i limiti operativi;
- seguendo le istruzioni dell'operatore, gli forniva il numero di carta e il CVV, così da poter autorizzare la transazione cosicché potesse essere stornata e restituita;
- questa procedura si ripeteva altre due volte;
- venivano così eseguite n. 3 transazioni verso G* e L* per un totale di € 5.400,00;
- parallelamente riceva degli sms che gli comunicavano che le operazioni non andavano a buon fine;
- infine, l'operatore gli comunicava che in seguito avrebbe dovuto verificare il riaccredito della somma e terminava la conversazione;
- l'importo non veniva però riaccreditato;
- prendeva contatti con l'intermediario, spiegando l'occorso e comprendeva così di aver subìto una frode.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso totale o, in subordine, parziale della somma di euro 5.400,00.
Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- le operazioni sono state autenticate tramite tecnologia 3D-Secure;
- i suoi sistemi non hanno rilevato alcun uso non autorizzato o accesso illecito al conto corrente del cliente;
- non può rimborsare gli importi, poiché trattasi di pagamenti "confermati" direttamente dal cliente;
- in base alle linee guida di V* non sussistono diritti di chargeback;
- il cliente dovrebbe rivolgersi ai commercianti nel caso in cui non abbia ricevuto beni o servizi.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, l'archiviazione o, in via subordinata, il rigetto della domanda di conciliazione.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono tre pagamenti online con carta disconosciuti, per un importo complessivo di euro 5.400,00, posti in essere il 02/12/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.
È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 05/12/2025.
Rileva il Collegio come, nella fattispecie oggetto della presente controversia, il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa risulti soltanto parziale, e che, pertanto, le transazioni non debbano intendersi, per ciò solo, autorizzate, 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.
Da tale premessa consegue l'integrale accoglimento del ricorso, considerato che la parte resistente non ha prodotto alcuna prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, infatti, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, la domanda deve essere accolta per intero, posto che la mancanza anche

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.400,00.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE