



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 25/11/2025

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 1494480 del 24.07.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 750,00, corrispondente all'importo derivante dall'esecuzione fraudolenta di n. 2 prelievi ATM (acronimo di "Automated Teller Machine") eseguite con la propria carta di debito. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) è titolare della carta di debito n. ***2625, gestita dall'intermediario resistente e collegata al conto n. ***0630 incardinato presso l'intermediario S; (ii) in data 19.02.2025, mentre si trovava presso un centro sportivo impegnato in una riunione, riceveva alcuni messaggi da parte dell'intermediario resistente. Veniva informato che erano stati effettuati alcuni tentativi di prelievo con la sua carta di debito, tuttavia non andati a buon fine per inserimento errato del PIN; (iii) terminata la riunione, ritornava al parcheggio dove aveva lasciato la propria autovettura e si avvedeva che ignoti avevano forzato la portiera e sottratto tre carte di pagamento ed il documento di identità dal portafoglio lasciato nella tasca laterale del posto di guida; (iv) contattava immediatamente il numero verde per il blocco della carta, che avveniva alle ore 19:20, dopo 9 minuti dall'inizio della telefonata; (v) il giorno seguente sporgeva denuncia presso le autorità competenti. La denuncia veniva successivamente integrata, in data 28.02.2025, con la segnalazione di n. 3 prelievi effettuati dai malfattori prima del blocco dello strumento di pagamento, per complessivi Euro 950,00; (vi) in data 04.03.2025 trasmetteva all'intermediario resistente la comunicazione di disconoscimento delle operazioni illecite e la richiesta di

rimborso del relativo importo; (vii) in data 17.06.2025 riceveva riscontro negativo in relazione al disconoscimento di n. 2 prelievi su 3 (corrispondenti a complessivi Euro 750,00). L'intermediario motivava tale decisione in ragione della correttezza dell'esecuzione delle transazioni contestate, mediante utilizzo della carta fisica e digitazione corretta del PIN, nonché della negligente conservazione della carta e del PIN stessi; (viii) non ha conservato il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento. Ipotizza, quindi, che possa essere stato carpito in occasione di una sua precedente digitazione; (ix) a fronte del rifiuto dell'intermediario resistente di rimborsarle la somma illecitamente sottrattale, ha deciso di ricorrere all'Arbitro.

Costitutosi, l'intermediario chiede all'Arbitro, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso, sul rilievo della propria carenza di legittimazione passiva. Riferisce, al riguardo, di essere licenziatario del circuito internazionale e gestore di alcuni dei servizi connessi alla carta di cui è titolare il ricorrente, tra cui quello di risposta alle contestazioni per conto dell'emittente, ma non ai reclami, che restano di competenza di quest'ultimo. Ciò è oggetto di informativa specifica sia sul sito della banca titolare del rapporto, sia nel foglio informativo relativo alla carta di pagamento. Nel merito, chiede di rigettare il ricorso perché infondato, sul rilievo che: a) le transazioni contestate sono state correttamente autenticate con doppio fattore SCA (possesso della carta fisica dotata di microchip e utilizzo del codice segreto PIN conosciuto solo dal cliente); b) è evidente la negligenza della parte ricorrente tanto nella vigilanza dello strumento di pagamento, lasciato incustodito nella propria autovettura parcheggiata in un luogo affollato e aperto al pubblico, quanto nella conservazione del PIN, che era evidentemente annotato su un foglio conservato insieme alla carta, come si desume dal ridotto lasso temporale intercorrente tra il furto ed il primo utilizzo; c) i risalenti precedenti utilizzi della carta smentiscono l'ipotesi avanzata dalla controparte in ordine alla captazione del codice PIN in occasione di una pregressa transazione; d) pur non essendo emerse evidenze di anomalie di sorta, ha comunque rimborsato alla parte ricorrente l'importo della transazione disposta dai ladri in concomitanza con la telefonata di blocco della carta.

In sede di repliche, la parte ricorrente eccepisce che: (i) non ha potuto coinvolgere nel giudizio l'altro intermediario e non ha voluto presentare due ricorsi; (ii) la propria colpa grave non è dimostrata; (iii) la sottrazione del codice PIN deve essere annoverata tra i rischi tipici di cui l'intermediario deve farsi carico, giacché ricompresi nella sua sfera professionale, anche in conformità a quanto disposto dalla sentenza n. 23683/2024 della Corte di Cassazione.

DIRITTO

L'intermediario resistente, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, sul rilievo che è sprovvisto di legittimazione passiva. Deduce, al riguardo, di essere licenziatario del circuito internazionale a cui è collegata la carta di pagamento del ricorrente, e di essere convenzionalmente deputato allo svolgimento di alcuni servizi connessi, nonché alla gestione, per conto dell'intermediario S, titolare del rapporto, delle contestazioni avviate dalla clientela, ma non dei reclami e della eventuale successiva fase dei ricorsi all'Arbitro. In particolare, puntualizza di non essere emittente e nemmeno collocatore della carta di pagamento, che è stata emessa e collocata dall'intermediario S, presso cui è peraltro incardinato il rapporto di conto corrente collegato. A dimostrazione dell'assunto ha versato in atti il foglio informativo pubblicato sul sito dell'intermediario S e la copia del contratto relativo alla carta di debito. Ha, inoltre, prodotto copia delle comunicazioni intercorse con la parte ricorrente con le quali l'ha informata della propria qualità di delegato dell'intermediario S alla gestione delle contestazioni, ma non anche dei reclami e del ricorso.

Tanto premesso, il Collegio osserva che dall'esame della documentazione versata in atti non risulta univocamente previsto l'obbligo di presentare il reclamo all'intermediario emittente. Il tenore letterale del foglio informativo, cui rimanda il contratto della carta di debito, non individua nel solo intermediario emittente la carta il destinatario di eventuali reclami e di eventuali ricorsi all'ABF, essendo ciò previsto come mera possibilità (*"Il titolare della carta può presentare reclami alla Banca, con comunicazione scritta..."*). Inoltre, la parte resistente ha riscontrato la contestazione del ricorrente, rimborsandogli anche la somma di Euro 200,00, con ciò ingenerando nel medesimo un legittimo affidamento circa la sua legittimazione passiva. In proposito, si rammenta che l'orientamento dell'ABF è nel senso di ritenere che *"la questione della legittimazione passiva dell'intermediario mero prestatore di servizi in convenzione con la banca emittente, debba essere risolta a favore dell'intermediario convenuto solo quando dal contratto risulti in maniera chiara e specifica che il reclamo e il successivo ricorso debbano (non semplicemente possano) essere proposti nei confronti di altro intermediario. Cionondimeno, ha ritenuto che la legittimazione passiva vada ravvisata quando - pur in presenza di tali indicazioni contrattuali - l'intermediario abbia dato seguito alla contestazione del cliente, con ciò ingenerando il legittimo affidamento sul proprio coinvolgimento."* (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 8407/2025 del 22/9/2025).

Per quanto visto, l'eccezione preliminare è infondata.

Ciò posto, nel merito, le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27.01.2010, 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.

Il presente giudizio ha ad oggetto n. 2 prelievi ATM disconosciuti dalla parte ricorrente per un totale di Euro 750,00, disposti con la propria carta di debito n. ***2625 in data 19.02.2025 a seguito del furto dello strumento di pagamento, così sintetizzate:

DATA GG/MM/AA	ORA	IMPORTO
19.02.2025	17:04	Euro 250,00
19.02.2025	17:05	Euro 500,00

La prima operazione di prelievo, di Euro 200,00, eseguita alle ore 17:03, è stata già rimborsata dall'intermediario resistente, pertanto non è oggetto della controversia.

L'intermediario ha dimostrato che la carta è stata bloccata alle ore 19:24 del 19.02.2025, dunque dopo l'esecuzione delle operazioni contestate, inclusa quella poi rimborsata, eseguita successivamente all'avvio della telefonata del ricorrente al numero verde, ma prima che intervenisse il blocco dello strumento di pagamento.

Per quanto riguarda l'autenticazione delle operazioni, l'intermediario ha versato in atti la documentazione (tracciature informatiche di prelievi e transazioni) dalla quale si evince che le stesse

sono state tutte correttamente autenticate, eseguite e contabilizzate da parte dei sistemi informatici, senza alcuna rilevazione di anomalia, in modo multifattoriale e quindi SCA, attraverso l'utilizzazione della carta di debito intestata alla parte ricorrente dotata di microchip (elemento del possesso) e la corretta digitazione del codice Pin (elemento della conoscenza).

Per quanto osservato, è possibile affermare che la parte resistente ha assolto il proprio onere di dimostrare che le operazioni contestate sono state tutte correttamente eseguite, autenticate e registrate (art. 10, comma 1, D.lgs. 11/2010).

È ora opportuno scrutinare la condotta serbata dalle parti in occasione dei fatti che conducevano al compimento delle operazioni contestate perché - come sancito dal Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 22745/19 - *“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”*.

Nel caso di specie, parte ricorrente ha dichiarato, in sede di ricorso e di denuncia, che il giorno 19.02.2025, si recava, verso le 18:40, presso un centro sportivo per partecipare ad una riunione e ivi lasciava parcheggiata la propria auto. Terminata la riunione, faceva ritorno al parcheggio dove aveva lasciato la propria autovettura e si avvedeva che terzi ignoti avevano forzato la portiera e sottratto tre carte di pagamento ed il documento di identità dal portafogli, lasciato nella tasca laterale del posto di guida.

Ciò posto, le tracciatriche informatiche prodotte in atti dall’intermediario confermano che la prima operazione di prelievo è avvenuta in un brevissimo lasso di tempo dal furto della carta n. ***2625. Infatti, l’operazione in questione è stata eseguita, con corretta digitazione del codice segreto alle ore 19:04, quindi a brevissima distanza temporale dall’orario in cui presumibilmente è avvenuto il furto dello strumento di pagamento, tra le ore 18:40 e le 19:00.

Ciò lascia presumere che, con ogni probabilità, nella specie, le credenziali di sicurezza fossero custodite congiuntamente alla carta in violazione di primarie norme di prudenza e diligenza. Tale circostanza permette di ravvisare una condizione di colpa grave a carico della parte ricorrente.

Secondo il consolidato indirizzo dell’ABF (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013), infatti, ai fini della valutazione della condotta tenuta dal titolare dello strumento di pagamento, costituisce circostanza rilevante il breve lasso temporale intercorso tra il momento del furto e quello dell’esecuzione della prima delle operazioni contestate che, in assenza di errori nella digitazione del PIN, rappresenta un indice idoneo a far presumere la conservazione congiunta del PIN e della carta.

Né tale presunzione può essere superata da quanto dedotto dalla parte ricorrente in ordine alla possibilità che il codice PIN possa essere stato carpito in occasione di precedenti utilizzi dello strumento di pagamento. L’intermediario ha, al riguardo, versato in atti la lista movimenti della carta n. ***2625, da cui si evince che l’ultima transazione prima del furto risaliva al mese di settembre 2024.

A ciò si aggiunge che - per stessa ammissione della parte ricorrente (anche in sede di denuncia) - il furto della carta di pagamento n. ***2625 avveniva in un luogo pubblico (un parcheggio di un centro sportivo), quindi in un luogo accessibile a terzi, in cui sarebbe stata buona norma prestare la massima attenzione e prudenza.

D'altro canto, non si può però fare a meno di notare la mancata adozione, da parte dell'intermediario, delle misure di sicurezza tecniche necessarie per evitare che fossero poste in essere, in danno della parte ricorrente, le operazioni di pagamento contestate, che apparivano oggettivamente anomale. Nel caso di specie, sono state effettuate tre operazioni di prelievo ATM in rapida sequenza, in un brevissimo lasso di tempo, con una medesima carta di pagamento presso lo stesso ATM (la prima alle ore 17:03 del 19.02.2025, quella già rimborsata, e la terza alle ore 17:05 dello stesso giorno). E non a caso, le stesse sono sussumibili nella fattispecie del rischio di frode normativamente tipizzato, in particolare in quella di cui all'art. 8, D.M. 30.04.2007, n. 112, lettera a) n. 2, (tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita).

Pertanto, il Collegio reputa sussistente un concorso di colpa delle parti nella causazione del danno ed accerta il diritto della parte ricorrente ad ottenere dall'intermediario il rimborso della terza operazione di prelievo, eseguita alle ore 17:05, per l'importo di Euro 500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di Euro 500,00 (cinquecento/00).

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 alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE