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

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 14/01/2026

FATTO

La parte ricorrente ha adito questo Arbitro al fine di chiedere la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma di euro 1.607,52, corrispondente all'importo di un prelievo ATM e di diciassette operazioni di pagamento POS disconosciute a seguito di furto dello strumento di pagamento.
Il ricorrente in data 25/7/25 ha subito il furto della carta tra le ore 19:00 e le ore 20:50.
Nella stessa giornata alle ore 20:56 ha provveduto a bloccare la carta tramite il numero dedicato, effettuando quattro telefonate, di cui le prime due (alle ore 20:54 e alle ore 20:55) non andate a buon fine, la terza (alle ore 20:56) andata a buon fine, in cui veniva comunicato il codice di blocco della carta; una quarta telefonata è stata infine effettuata alle ore 21:05 solo per avere l'ulteriore conferma del già avvenuto blocco carta.
In data 26/7/25 ha richiesto la lista movimenti alla banca e ha appreso che in data 25/7/25, dopo il furto della carta, era stato effettuato un prelievo non autorizzato di euro 600,00 alle ore 20:28.
Il ricorrente ha così inviato reclamo in data 28/7/25 per richiedere il rimborso del prelievo non autorizzato.
In data 29/7/25 la banca riscontrava il reclamo comunicando che il prelievo di euro 600,00 sarebbe stato effettuato alle ore 18:28 (anziché alle 20:28) tramite la lettura del relativo microchip e digitazione del PIN.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In data 4/8/25 il ricorrente ha richiesto una nuova lista movimenti da cui risultavano diciassette pagamenti POS effettuati in data 25/7/25 dopo il blocco della carta e precisamente tra le ore 21:05 e le ore 21:47.
Dopo aver integrato il reclamo del 28/7/25 per richiedere il rimborso dei diciassette pagamenti POS, in data 11/8/25 la banca ha risposto confermando che i pagamenti POS sarebbero stati effettuati tra le ore 18:34 e le 19:05 (anziché tra le ore 21:05 e le 21:47).
Il ricorrente specifica che il PIN era correttamente custodito separatamente dalla carta.
Richiede il rimborso di euro 600,00, per il prelievo effettuato dopo il furto della carta, nonché il rimborso di euro 1.007,52 per i diciassette pagamenti POS compiuti dopo che la carta era stata bloccata.
L'intermediario resistente sostiene che tutte le operazioni fraudolente sono state correttamente autorizzate con lettura del chip e immediata e corretta digitazione del PIN.
La successione temporale degli eventi fa desumere con un elevato grado di probabilità che il codice fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per eseguire le operazioni contestate dalla ricorrente, da questo si presume la colpa grave del cliente. Inoltre, le circostanze del furto, avvenuto in luogo pubblico, avrebbero richiesto al ricorrente un grado di attenzione maggiore nella custodia dei propri effetti personali anche perché tutte le operazioni sono state oggetto di alert. L'intermediario afferma che il sistema di alert mediante notifiche in APP era attivo al momento del compimento delle operazioni fraudolente, essendo predisposto di default, e ne allega le prove.
Il blocco dello strumento è avvenuto alle ore 21:09, del giorno 25/07/2025, successivamente alle operazioni disconosciute.
Nelle repliche, la parte ricorrente sostiene che i diciassette movimenti POS fraudolenti sono stati effettuati dopo il blocco della carta avvenuto con la telefonata delle 20:56 del 25/07/2025 della durata di 6 minuti e 1 secondo e terminata alle ore 21:02.
La telefonata successiva delle ore 21:05, della durata di 7 minuti e 52 secondi, è stata effettuata esclusivamente per ulteriore conferma del già avvenuto blocco carta con telefonata delle ore 20:56.
La banca ha depositato evidenza informatica dell'avvenuto blocco della carta di pagamento, che risalirebbe alle ore 21:09 del 25/07/2025 e, comunque, sarebbe precedente ai movimenti fraudolenti che sono stati effettuati tra le ore 21:05 e le ore 21:47. Tutto questo diversamente da quanto sostiene la banca, che farebbe risalire tra le 20:28 e le 21:05 i movimenti disconosciuti.
Nelle controrepliche l'intermediario resistente si riporta integralmente a quanto già dedotto.
La controversia ha ad oggetto:

- una operazione di prelievo ATM effettuato il 25.07.25 alle ore 18:28 per un importo di euro 600,00;
- diciassette operazioni POS, tutte compiute il 25.07.25 di euro 1.605,12:
  -movimento n. *528 del 25/07/2025, importo euro 40,80, presso punto vendita;
  -movimento n. *643 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *644 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *645 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *646 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *647 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *648 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *649 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *650 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *651 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *652 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *653 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
  -movimento n. *654 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;

-movimento n. *655 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
-movimento n. *656 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
-movimento n. *657 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50;
-movimento n. *658 cassa automatica 25/07/2025 importo euro 59,50.

L'intermediario afferma che l'operazione di prelievo risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.
Più precisamente, l'operazione è stata posta in essere con carta in originale, dotata di chip (cfr. campo "*input mode: 5-microchip*") e mediante inserimento del pin corretto ("*Med. Secur. Pin*").
In particolare, l'intermediario afferma che:

- la dicitura "M" nella colonna "Input Mode" identifica operazioni autorizzate con Microchip;
- il prelievo è avvenuto con la digitazione immediatamente corretta del codice Pin, ragion per cui i preposti sistemi informativi hanno riscontrato il tentativo di prelievo con "action code" 0, e non con il diverso codice 117, generato automaticamente nel caso in cui venga rilevato un errore nella digitazione del codice.

L'intermediario afferma che le 17 operazioni di pagamento POS risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.
In particolare:
- una operazione è avvenuta tramite lettura del *chip* (input mode: M)
- sedici operazioni sono avvenute in modalità *contactless* (input mode: C)

L'intermediario certifica che al momento della materiale esecuzione delle operazioni è stato inserito correttamente il PIN e i sistemi informativi non hanno rilevato alcuna anomalia o irregolarità.
Da parte sua il ricorrente afferma di aver subito il furto della carta di pagamento, unitamente ad altre tessere personali, in data 25/7/25, tra le ore 19:00 e le ore 20:50, mentre si trovava nella pubblica via e che il PIN era custodito separatamente dallo strumento di pagamento.

DIRITTO

Il Collegio di Roma è solito ravvisare un indice di colpa grave dell'utilizzatore nella conservazione della carta in luogo pubblico "senza l'adozione di specifiche cautele volte a impedirne la sottrazione da parte di terzi".
Si richiama il Collegio di Roma, decisione 3212/2024: *"E' altrettanto noto che la richiamata normativa impone al prestatore di servizi di pagamento anche l'onere di dimostrare che l'utente abbia agito con dolo o colpa grave o, addirittura, mediante un comportamento fraudolento. Anche da questo profilo l'onus probandi può dirsi assolto dall'intermediario: il ricorrente, infatti, non ha fornito alcun elemento idoneo a far ritenere che sia stato vittima di furto con destrezza. Dalla descrizione della vicenda, infatti, emerge che il furto è avvenuto verso le ore 9.45 all'uscita della metropolitana nei pressi della Stazione Termini; soltanto nelle repliche il ricorrente ha affermato di essere stato fermato da un uomo che richiedeva alcune indicazioni, ma non ha allegato ulteriori elementi utili per ricostruire la dinamica del furto. Rispetto ai fatti così descritti giova ricordare che la giurisprudenza arbitrale ha precisato che «si ravvisa la colpa grave del cliente nel caso di furto subito sui mezzi pubblici di trasporto (autobus, treni, etc.)» poiché «in questo caso la presenza ravvicinata di estranei, e dunque l'esposizione al pericolo di furto, impone al cliente di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni» (così Coll. Roma, decisione n. 7948/2020). In altri termini, il ricorrente si trovava in un luogo particolarmente affollato, circostanza in base alla quale è ragionevole richiedere all'utente una maggiore soglia di attenzione nella custodia dello strumento di pagamento (cfr. anche Coll. Roma, decisione n. 13097/2023, in cui è stato evidenziato che il «luogo di pubblico transito» impone all'utente di «adottare apposite e proporzionate misure di protezione degli strumenti di pagamento in questione rispetto al rischio di loro indebita e soprattutto agevole smarrimento o appropriazione da parte di terzi»)."*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione conforme ex multis a: Collegio di Roma, decisione n. 8705/2023 ; Collegio di Roma, decisione n. 4805/2024
Si richiama altresì Collegio di Roma, decisione N. 9951 del 24 settembre 2024: "*In particolare, dalle pronunce dei Collegi territoriali emerge che, nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del Pin, un ridotto arco temporale tra il furto e l'utilizzo fraudolento costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del microchip e l'assenza di errori nella digitazione del Pin (Collegio di Roma, decisione n. 8705/2023; Collegio di Roma, decisione n. 2112/2024)*."
Nel caso di specie, risulta il compimento di diciassette operazioni del medesimo importo in circa 40 minuti.
Sul punto si evidenzia che gli orari riportati dal ricorrente postergano di un'ora esatta (60 minuti) quelli riportati dai Log prodotti dagli intermediari. La circostanza potrebbe verosimilmente spiegarsi con il riferimento sulle contabili ad un fuso orario diverso dall'ora di Roma.
Tuttavia si deve evidenziare che lo spasmodico susseguirsi di operazioni di modico valore avrebbe dovuto far scattare quantomeno un un blocco temporaneo del mezzo di pagamento.
Cfr. Collegio di Milano Decisione N. 12589 del 05 dicembre 2024 "*Nel caso di specie risultano effettuati, nell'arco di circa un'ora e mezza, n. 1 pagamento con carta e n. 8 pagamenti di bollettini postali/CBILL, per un importo complessivo significativo. In alcuni precedenti, in cui veniva in rilievo una pluralità di operazioni di pagamento per importi considerevoli, il Collegio ha ravvisato una responsabilità concorrente dell'intermediario, valorizzando gli obblighi di protezione gravanti sull'intermediario stesso ai sensi dell'art. 1375 c.c., che impongono l'adozione di misure idonee a monitorare l'utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi. In particolare, il Collegio ritiene che rientri tra i doveri dell'intermediario l'adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, che consentano il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività. Nel caso di specie, rilevano i seguenti segnali di allarme: - il numero delle operazioni ravvicinate poste in essere e il controvalore delle stesse; - la tipologia delle transazioni effettuate, che risulta (secondo quanto riferisce il cliente senza che l'intermediario lo contesti) in contrasto con la usuale operatività del conto. Nella specie la "normale operatività" dovrebbe essere valutata anche tenuto conto della natura della parte ricorrente (una società) e della tipologia di Decisione N. 12589 del 05 dicembre 2024 operazioni poste in essere (8 su 9 sono, come detto, pagamenti di bollettini postali/CBILL); - I messaggi di alert non appaiono essere stati, nel complesso, correttamente inviati. Alla luce degli elementi sopra riportati, si ritiene di ripartire il concorso di colpa nella misura della metà tra intermediario e ricorrente*".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.000,00, 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 alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE