

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 22/01/2026

FATTO

La ricorrente, titolare di una carta di debito rilasciata dall'intermediario convenuto rivendica il rimborso della somma fraudolentemente sottratta da terzi (€ 1.560,00) a seguito del furto dello strumento di pagamento. In particolare, la ricorrente espone: di aver consegnato la propria carta di debito a suo marito, in data 22/08/2025, il quale subiva il furto del portafoglio (nel quale lo strumento era custodito) presso un'autostazione, durante il ritiro dei bagagli dal bus. Deduce di essersi accorta del furto alle ore 16:00 circa dello stesso giorno e di avere tentato nell'immediatezza di bloccare la carta senza riuscirvi. Il blocco sarebbe stato disposto alle ore 18:47 contattando il numero verde da un diverso telefono, "non avendo con [sé] il [proprio] smartphone". Saggiunge di essersi recata in una filiale della convenuta, in data 25/08/2025, per i controlli del caso, riscontrando addebiti non autorizzati, corrispondenti al controvalore di tre operazioni di prelievo di danaro da sportello automatico (€ 250,00 alle ore 16:18; € 250,00 alle ore 16:20; € 1.000,00 alle ore 16:28) e due pagamenti POS eseguiti alle ore 18:15 e 18:16, ciascuno per l'importo di € 30,00, con l'uso della carta trafugata, probabilmente clonata. Precisa di aver custodito il PIN nella propria borsa personale separatamente dallo strumento. Ciò premesso, la ricorrente afferma di aver sporto denuncia presso le Autorità di P.G. e di aver chiesto il rimborso all'intermediario ricevendo riscontro negativo. Insoddisfatta dell'esito del reclamo, la ricorrente invoca la tutela dell'Arbitro affinché accerti il proprio diritto al rimborso della somma sottratta. Instaurato il contraddittorio, l'intermediario si oppone alla domanda della ricorrente rilevando che alla luce dei tracciati informatici estratti dai propri sistemi, le operazioni controverse sarebbero risultate tutte autorizzate, tra le ore 16:18 e le ore 18:16 del 22/08/2025, con la regolare lettura del microchip di cui è dotato lo strumento e il corretto inserimento del PIN associato, senza alcuna anomalia riscontrata nella

digitazione delle credenziali, al primo tentativo, e in assenza di malfunzionamenti registrati dai sistemi informatici. Deduce, inoltre, che gli addebiti contestati rientrano nei massimali contrattualmente previsti e che la carta è stata bloccata dalla cliente alle ore 18:47 del 22/08/2025, quindi dopo l'esecuzione delle transazioni. All'uopo la resistente allega talune evidenze tecniche onde dimostrare la regolare autenticazione delle operazioni disconosciute, in linea con le previsioni dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010. Evidenzia come la prima operazione di prelievo sia stata portata a termine nel breve lasso temporale intercorso tra il momento dello smarrimento e la sua l'esecuzione e che tra il luogo del furto e l'ubicazione dell'ATM corre una distanza di circa 3 km. Esclude, altresì, che il PIN possa essere stato sottratto con la tecnica del c.d. furto visivo, non risultando operazioni a mezzo carta immediatamente antecedenti agli utilizzi contestati, né che la carta possa essere stata clonata. A tale ultimo riguardo afferma che, secondo uno studio condotto dal Politecnico di Torino, la clonazione del chip richiederebbe tempi e costi molto elevati, incompatibili con la dinamica della vicenda in oggetto. La resistente rileva l'assenza di circostanze tipiche del c.d. furto con destrezza sottolineando come la stessa ricorrente abbia dichiarato di non tenere con sé il cellulare, con ogni conseguenza sull'irrelevanza dell'adozione di un sistema di alert.

Sulla scorta degli elementi acquisiti, la resistente deduce la colpa grave della titolare della carta ritenendo plausibile che il PIN fosse conservato unitamente alla carta. Conclude chiedendo al Collegio la declaratoria di rigetto del ricorso. In subordine, chiede il riconoscimento di un concorso di colpa tra le parti; in via ulteriormente subordinata, l'applicazione della franchigia prevista dalla legge.

DIRITTO

La ricorrente invoca l'accertamento del diritto al rimborso della somma complessivamente sottratta da ignoti (€ 1.560,00), a seguito del furto della carta di debito a sé intestata, corrispondente al controvalore di tre prelievi da sportelli automatici eseguiti in data 22/08/2025, tra le ore 16:18 e 16:28 (per gli importi di € 250,00, € 250,00, € 1.000,00), e due pagamenti POS (di € 30,00 ciascuno) portati a termine nei minuti successivi, alle ore 18:15 e 18:16, tutti successivamente disconosciuti.

La materia trova precipua regolamentazione nelle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha attuato la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno (PSD2). L'operazione controversa risulta posta in essere anche sotto la vigenza del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione che definisce i requisiti per l'autenticazione forte previsti dalla direttiva. Tale disciplina prevede che il rischio di utilizzazione illecita degli strumenti di pagamento ricada in prima battuta sull'intermediario (tenuto a garantire l'affidabilità e la sicurezza complessiva del servizio offerto, in relazione al sistema informatico, organizzativo e di controllo all'uopo adottati) il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme trafugate fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore (tenuto alla diligente custodia dello strumento e alla segretezza delle credenziali necessarie per l'autenticazione) ai sensi del combinato disposto degli artt. 7, 10 e 12, comma 4, d. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011. L'art. 10 del citato decreto legislativo n. 11/2010 stabilisce infatti: *"1. Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti"*. Inoltre *"2. Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7."*

È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente

Tracciato il quadro normativo di riferimento, nella fattispecie in esame l'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state autorizzate con la corretta validazione del PIN associato alla carta intestata alla ricorrente, munita di microchip, prima del blocco dello strumento intervenuto alle ore 18:47. A sostegno della regolarità formale delle transazioni, l'intermediario produce talune evidenze estratte dai propri sistemi informatici, dalle quali sembra emergere l'uso della carta con lettura del Chip (stringa "ICC (Chip read)-PIN" in corrispondenza della colonna "W", fattore di possesso) e la digitazione del PIN (valore "1-PIN" in corrispondenza della colonna "AA", fattore di conoscenza), con riferimento ai tre prelievi da ATM e al pagamento Pos eseguito alle ore 18:16:44. Tali codici non sono presenti, invece, per l'operazione di pagamento a mezzo POS (per € 30,00) disposta in modalità *contactless* alle ore 18:15:50, rispetto alla quale, in corrispondenza delle colonne "W" e "AA" è presente la diversa dicitura "Non authenticated, unknown", in quanto, verosimilmente il pagamento è stato autorizzato in regime di esenzione SCA. Al riguardo, si osserva che l'art. 12, comma 2 bis, del d.lgs. n. 11/2010 prevede che, qualora il PSP non abbia richiesto un'autenticazione forte, il pagatore non sopporta alcuna perdita, salvo il caso – non ravvisabile nella vicenda esaminata – in cui questi abbia agito in modo fraudolento (v. anche Opinion EBA, Q&A 2018_4042). Di conseguenza, con riferimento all'operazione di pagamento POS eseguita in modalità *contactless*, non avendo l'intermediario fornito la prova di avere adottato una procedura di autenticazione conforme alle regole di SCA, né tantomeno della frode dell'utente, la perdita procurata nella sfera patrimoniale della cliente ricade sul prestatore del servizio di pagamento. Diversamente è a dirsi con riguardo alle restanti operazioni contestate, rispetto alle quali, alla stregua delle risultanze in atti può concludersi che l'intermediario resistente abbia assolto l'onere probatorio sul medesimo gravante (ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010, cit.) fornendo evidenza dell'autenticazione e della formale regolarità delle transazioni con i relativi chiarimenti.

Tale accertamento, in aderenza al dato normativo, costituisce un *prius* logico giuridico che consente al Collegio di sindacare i possibili profili di colpa grave eventualmente ravvisabili nella condotta della ricorrente in relazione al fatto occorso (cfr. ABF Coll. Coord. Dec. n. 22745/2019). Sul punto, la sussistenza di elementi concludenti – quali la riscontrata assenza di anomalie nell'effettuazione delle operazioni compiute con la carta dotata di microchip attraverso la corretta digitazione del PIN abbinato; la mancanza di transazioni immediatamente precedenti a quelle contestate, tali da far ritenere inverosimile che ignoti abbiano potuto carpire visivamente il PIN; la distanza corrente tra il luogo del furto e l'ubicazione degli ATM presso cui sono stati eseguiti i prelievi, percorribile in circa 13 minuti; (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 6637/2025) - induce a ritenere che il dispositivo e il relativo PIN fossero conservati congiuntamente nel portafoglio trafugato e che l'autore del furto, commesso in luogo ad alto tasso di frequentazione liberamente accessibile al pubblico (ove è ragionevole attendersi una soglia di attenzione rafforzata da parte dell'utilizzatore) abbia potuto agevolmente associarli (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 15913/2019).

Queste circostanze integrano, in applicazione degli artt. 7, comma 1, lett. a), e 12, co. 4, d.lgs. n. 11/2010, una tipica ipotesi di colpa grave dell'utilizzatore (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 897/2014; Dec. n. 5304/2013). Nondimeno va precisato che sebbene in questi casi non sia configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, a diverso esito può giungersi allorquando, sulla base delle evidenze disponibili, emerga in concreto un apporto causale dell'intermediario all'evento dannoso tale da comportare una sua colpevolezza. In questa prospettiva è stato affermato che "fra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario rientra l'onere di fornire il servizio di sms alert o assimilabili da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene. Gli effetti della mancata adozione del servizio di alert dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto" (cfr. ABF Coll. Coord., Dec. n. 24366/2019). Nel caso in esame, la ricorrente ha ammesso che al momento del furto non era in possesso del proprio cellulare, sicché la

ricezione di un messaggio ex post non avrebbe sortito alcun effetto di prevenzione sulle operazioni successive alla prima.

Di conseguenza, alla stregua delle normative e dei principi innanzi richiamati, il ricorso si palesa meritevole di parziale accoglimento limitatamente all'operazione di pagamento Pos disposta in modalità contactless, per l'importo di euro 30,00, che dovrà pertanto essere rimborsato alla ricorrente. L'avvenuta ripartizione di responsabilità delle parti assorbe la richiesta di applicazione della franchigia formulata dalla resistente (cfr. ABF Coll. Bari, dec. nn. 416/2024, 8684/2022, 17698/2021).

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 30,00.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE