

## **COLLEGIO DI NAPOLI**

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (NA) CARRIERO   | Presidente                                                |
| (NA) BENEDETTI  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) MARIANELLO | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) RUGGIERO   | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) SORRENTINO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/01/2026

## **FATTO**

La ricorrente espone di essere titolare di una carta di credito associata ad un conto corrente intrattenuto con l'intermediario. Riferisce che il 3.4.2025, tra le ore 11:30 e le ore 12:00, subiva il furto del

portafoglio, custodito all'interno della propria borsa, mentre si trovava all'interno di un esercizio commerciale.

Precisa che, ignara dell'accaduto, veniva contattata da un operatore dell'intermediario resistente, il quale la informava che erano in corso diversi prelievi presso sportelli ATM ed al quale avrebbe dichiarato di non aver autorizzato le operazioni segnalate, di modo che l'operatore provvedeva al blocco della carta.

Successivamente a tale segnalazione, la ricorrente si avvedeva della realizzazione di quattro operazioni di prelievo, ciascuno dell'importo di € 250,00, per un addebito totale di € 1.000,00.

Esperito infruttuosamente il reclamo, la ricorrente si è rivolta all'Arbitro al quale ha chiesto di ottenere il rimborso delle operazioni non autorizzate.

Costituito nel procedimento, l'intermediario ha contestato le domande della ricorrente, rilevando preliminarmente che dagli accertamenti svolti non sono emerse anomalie nelle operazioni contestate, le quali risultano eseguite mediante la corretta digitazione del codice pin. Ha dedotto che dall'analisi dei tracciati informatici risulta che la ricorrente ha effettuato un pagamento non sconosciuto alle ore 11:45:56, dell'importo di € 129,95, presso un esercizio commerciale, mentre la prima operazione sconosciuta, avente ad oggetto un prelievo di € 250,00 risulta effettuata alle ore 12:01.

Tale circostanza fa presumere che il furto sia avvenuto tra le ore 11:46 e le ore 12:00, e che le operazioni sono avvenute in un momento assai ravvicinato al furto della carta da essere disposte mediante l'utilizzo della tessera originale, con lettura del *chip* e inserimento del corretto codice pin, prima del blocco della carta. L'utilizzo della carta originale unitamente all'inserimento di un PIN corretto induce a ritenere che il soggetto che se ne è impossessato fosse a conoscenza del codice segreto, il quale non avrebbe potuto essere ricavato dalla banda magnetica, nè dal *microchip* in un tempo ristretto. Ne consegue che ove la ricorrente avesse custodito con diligenza il codice pin non si sarebbe verificato il danno occorso, quand'anche si fosse perpetrato il furto.

L'intermediario evidenzia altresì la contraddittorietà della narrazione della ricorrente, la quale in sede di denuncia ha dichiarato che il Pin era trascritto dietro la carta, mentre, successivamente, in occasione di integrazione alla denuncia e di reclamo, ha riferito invece che il Pin sarebbe stato custodito presso l'abitazione della stessa.

L'intermediario ha chiesto quindi il rigetto del ricorso, attesa l'estraneità alla dinamica della truffa e la carenza di presupposti per l'accogliibilità della domanda di rimborso.

## DIRITTO

La questione sottoposta all'Arbitro concerne la richiesta di rimborso relativa a quattro operazioni sconosciute dalla ricorrente, consistenti in prelievi da ATM dell'importo complessivo di € 1.000,00.

In particolare, si tratta di quattro prelievi dell'importo di € 250,00 ciascuno, avvenuti il 3.4.2025 a seguito del furto della carta di debito, e realizzati presso il medesimo ATM, nell'arco di pochi minuti.

L'istante ha reso la relativa denuncia all'Autorità competente nella medesima giornata; la stessa è depositata agli atti.

Da tale denuncia e dalle ulteriori evidenze in atti, emerge che il 3.4.2025, tra le ore 11:30 e le ore 12:00, la ricorrente subiva il furto del portafogli contenente la carta di debito n. \*\*6812, mentre si trovava all'interno di un esercizio commerciale e che, a seguito della segnalazione di un operatore dell'intermediario, tramite una telefonata, l'istante si avvedeva che ignoti avevano effettuato quattro prelievi, poi sconosciuti e contestati, con il predetto strumento di pagamento.

Va rilevato che la ricorrente, in occasione della denuncia resa, ha dichiarato che il PIN era indicato sul retro della carta, ma non è chiaro se si riferisse al PIN o al codice di sicurezza, cd. CVV; successivamente, nell'integrazione alla denuncia, ha affermato di aver rinvenuto presso la propria abitazione sia la patente di guida, inizialmente indicata come sottratta, sia il codice PIN.

Ciò premesso, occorre osservare che la controversia è disciplinata dal d.lgs. n. 11/2010, di attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del d. lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e risultano recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA.

Per quanto riguarda l'onere della prova, l'art. 10, d. lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 15/12/2017, n. 218, richiede che il prestatore di servizi di pagamento fornisca la prova dell'autenticazione, della corretta registrazione e della contabilizzazione dell'operazione di pagamento effettuata, oltre che la prova del mancato malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione del pagamento medesimo. Solo nel caso in cui la resistente abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

La norma in questione è diretta a porre in modo esplicito l'onere della prova a carico del PSP ed è contenuta in un complesso di norme (quelle del decreto legislativo n. 218/2017) volte ad introdurre nella legge che regola la materia dei servizi di pagamento disposizioni rafforzative del "*regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori*". Ed in effetti, la nuova disposizione sull'onere probatorio, di cui al comma 2 dell'art. 10, va a potenziare la tutela dell'utente il quale, nell'utilizzo degli strumenti di pagamento, può restare vittima di attività fraudolente che, allo stato delle conoscenze tecnologiche, possono prevalere sui presidi di sicurezza approntati dal PSP, senza che al comportamento dell'utilizzatore possa riconoscersi alcuna efficienza causale (o quanto meno non determinante) nella produzione del fatto illecito.

Orbene, l'intermediario ha affermato che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate e che le stesse risultano autorizzate mediante lettura del microchip della carta e corretto inserimento del relativo codice PIN e, a supporto di quanto dedotto, ha prodotto i Log ed il Giornale di fondo, relativi alle operazioni contestate; da tali documenti si evince che le stesse sono state tutte correttamente autenticate, eseguite e contabilizzate da parte dei sistemi informatici, senza alcuna rilevazione di anomalia, secondo 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 l'intermediario ha assolto al proprio onere di dimostrare che le operazioni contestate sono state tutte correttamente eseguite, autenticate e registrate (art. 10, comma 1, D.lgs. 11/2010) (Coll. Bologna, decisione n. 8884/2025).

Va osservato, peraltro, che nel caso in esame risulta che le operazioni si sono verificate a seguito del furto del portafogli, nell'ambito di un centro commerciale, luogo in cui è richiesto alla clientela un più elevato grado di attenzione nella custodia dei propri effetti personali.

In tal senso, si collocano gli orientamenti consolidati dei Collegi che hanno concordato che la condotta del ricorrente che subisce il furto della borsa in un luogo aperto al pubblico è generalmente connotata

da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi, fatta salva la valutazione di ulteriori circostanze del caso concreto.

D'altra parte, si rileva che la carta è stata utilizzata dalla ricorrente alle ore 11:45 per un acquisto di euro 129,95 presso l'esercizio commerciale nel quale ella ha subito il furto e, successivamente, a distanza di soli 15 minuti, dai truffatori.

È dunque possibile che il PIN sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte della titolare.

Sulla base degli orientamenti condivisi dai Collegi territoriali, non assume rilevanza, ai fini della valutazione della colpa grave del cliente, la circostanza che il PIN sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte del titolare, poiché un simile giudizio risulterebbe eccessivamente severo rispetto agli standard di diligenza ragionevolmente esigibili dagli utilizzatori degli strumenti di pagamento. Cfr., ex multis, Collegio di Torino, decisione n. 8891/2025.

#### **P.Q.M.**

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente al risarcimento del danno per l'importo di € 500,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo nei sensi di cui in motivazione. 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