

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Con ricorso depositato in data 10 ottobre 2025 parte ricorrente espone che: è titolare di carta di credito collegata al conto in essere presso l'intermediario convenuto; in data 26/5/2025, controllando la movimentazione relativa, si accorgeva di un prelievo non autorizzato di Euro 600,00 disposto in data 24/5/2025; appurava quindi come lo strumento di pagamento non si trovasse più nel portafoglio, dove era solito conservarlo; conseguentemente provvedeva al blocco e sporgeva denuncia di smarrimento, specificando che l'ultimo utilizzo della carta risaliva alla fine di aprile 2025 e di averne notato la presenza nel portafoglio per l'ultima volta in data 21/5/2025; il successivo 30/5/2025, in occasione di un prelievo di contante allo sportello, si avvedeva di ulteriori due operazioni di prelievo non autorizzate, in precedenza non emerse dalla stampa dei movimenti, risalenti rispettivamente al 25 e 26/5/2025, di Euro 500,00 ciascuna; integrava la denuncia precisando altresì di non aver mai comunicato a terzi né

annotato il codice PIN dello strumento smarrito e trasmetteva all'intermediario il formale disconoscimento di tutte le transazioni, con richiesta di rimborso della complessiva somma di Euro 1.603,50 (comprensiva di Euro 3,50 di commissioni per prelievo presso circuiti diversi da quello dell'istituto di emissione dello strumento e di radicamento del conto); ricevuta la risposta negativa dell'intermediario, reiterava il reclamo tramite il proprio legale in data 16/7/2025.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma complessiva di € 1.603,50.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario eccepisce quanto segue: innanzitutto, le transazioni contestate risultano eseguite con l'utilizzo della carta fisica originale dotata di microchip e con la digitazione immediatamente corretta del PIN, ovvero del codice segreto conosciuto solo dal cliente; il blocco dello strumento di pagamento è avvenuto con ritardo; il cliente non ha indicato l'orario del furto né le circostanze in cui è avvenuto; l'ultimo giorno in cui ha notato la presenza della carta all'interno del portafoglio risale appunto al 24/5/2025, ovvero alla data della prima transazione illecita; il comportamento dell'intermediario risulta scevro da ogni responsabilità: ha infatti messo a disposizione della clientela gratuitamente il servizio di alert come sms o notifica in App e la seconda modalità è impostata di default in caso di utilizzo della applicazione dedicata; inoltre non è previsto un obbligo di monitoraggio delle operazioni eseguite dalla clientela.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso e, in subordine, l'applicazione della franchigia prevista per legge.

In sede di repliche parte ricorrente contesta le deduzioni avversarie evidenziando quanto segue: la carta è stata smarrita e non rubata, quindi risulta inconferente la censura della mancata allegazione delle circostanze del furto da parte del ricorrente; l'ultima occasione in cui ha notato la carta nel portafoglio è stata in data 21/5/2025 e non in data 24/5/2025, come sostiene l'intermediario per rilevare la brevità del lasso temporale tra perdita di possesso della carta e prima operazione disconosciuta (eseguita il 24/5/2025); la circostanza del mancato invio degli alert delle transazioni disconosciute è confermata dalla assenza di allegazioni di segno opposto da parte dell'istituto convenuto e dalle stesse evidenze informatiche prodotte – ove il campo “alert” risulta valorizzato a “0”.

L'intermediario si richiama alle deduzioni ed alle eccezioni già esposte nel precedente scritto difensivo ed insiste per la reiezione del ricorso.

DIRITTO

Nel presente ricorso la questione concerne la richiesta, avanzata da parte ricorrente nei confronti dell'intermediario resistente, di ripetizione di somme sottratte mediante l'utilizzo fraudolento di una carta di pagamento, oggetto di smarrimento.

La normativa di riferimento per la soluzione del caso sottoposto all'esame di questo Collegio è contenuta nel D.lgs. n.11/2010 (emanato in attuazione della Direttiva 2007/64/CE e successivamente modificato dal D. lgs. n. 218/2017 in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE) ed in particolare, per quel che qui rileva, dagli artt. 5, 7,10 e 11.

In base all'art. 5, co. 1 e 2, D.lgs. 11/2010 «Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata» ed «Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento».

L'art. 7 impone all'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento «di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso» (art. 7, comma 1, lett. a) e di «comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza» (art. 7, comma 1, lett. b).

L'art. 10 D.lgs. 11/2010 codifica poi l'inversione dell'onere della prova: «1. Qualora l'utilizzatore 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. - 2. Quando l'utilizzatore 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».

L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava, quindi, sull'intermediario, in base ai principi che governano la responsabilità contrattuale (art. 1218 c.c.) e come ribadito dall'art. 10, comma 2, del d.lgs. 11/2010, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che la ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «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» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Infine, secondo quanto statuito dall'art. 11, comma 1, D.lgs. 11/2010 (e fatto salvo l'art. 9), «nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa immediatamente al pagatore l'importo dell'operazione medesima».

Parte ricorrente disconosce e domanda il rimborso di tre operazioni di prelievo a sportello ATM effettuate in tre giornate successive (24, 25 e 26 maggio 2025) con la propria carta per complessivi € 1.600,00 oltre € 3,50 di commissioni.

Il blocco della carta è avvenuto alle ore 7:17 del giorno 26/5/2025 e, pertanto, successivamente alle operazioni contestate, come da evidenza prodotta dall'intermediario.

L'intermediario afferma che tutte le operazioni contestate sono state autorizzate con doppio fattore SCA: utilizzo fisico della carta dotata di microchip (fattore di possesso) ed inserimento del PIN (fattore di conoscenza) e produce la documentazione, a riprova della corretta autorizzazione delle complessive operazioni contestate.

In particolare, rileva che l'assenza di errori nella digitazione del PIN è desumibile dal codice "action code" valorizzato a "0" e non con il diverso valore "117" che sarebbe stato generato automaticamente in ipotesi di tentativi di inserimento di PIN errato.

Il Collegio evidenzia che dalla documentazione prodotta si evince che tutte le operazioni sono state correttamente autenticate con il doppio fattore SCA.

Pertanto, deriva da quanto sopra esposto che senza la disponibilità del codice segreto PIN, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall'apparecchiatura utilizzata; ciò non si è verificato e, dunque, ne deriva che l'autore dei prelievi ha avuto immediata disponibilità del codice segreto, fatto che indubitabilmente denota, con sufficiente precisione e concordanza, che alla carta fosse accompagnato, con grave negligenza, il codice di accesso (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Coordinamento ABF, n. 5304/2013; Collegio di Roma, nn. 5693/2016, n. 5398/2015 e 33/2015; Collegio di Napoli, n. 4498/2015).

Non sussistono, peraltro, agli atti elementi idonei a far ritenere che il codice segreto sia stato appreso tramite modalità diverse.

Trattandosi, infatti, di carta dotata sia di microchip che di PIN e risultando correttamente digitato il codice, come risulta dalla documentazione delle operazioni contestate, si deve escludere altra plausibile spiegazione per il fatto che le operazioni possano essere state effettuate senza alcun errore (cfr. le decisioni ABF, Collegio di Bologna, nn. 3638/2018, 399/2017 e 8356/2017; Collegio ABF di Roma, nn. 11464/2016, 1283/2016 e 33/2015).

L'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente, deducendola dai seguenti elementi:

assenza di elementi circostanziali relativi alla perdita di possesso dello strumento di pagamento (furto o smarrimento); esecuzione delle transazioni contestate con l'utilizzo della carta fisica originale dotata di

microchip e con la digitazione immediatamente corretta del PIN, ovvero del codice segreto conosciuto solo dal cliente; blocco tardivo dello strumento (in data 26/5/2025) rispetto alla perdita della materialità dello stesso ed alla prima delle transazioni disconosciute (ore 18:09 del 24/5/2025); breve lasso temporale tra lo smarrimento (successivo al 21/5/2025) ed il primo utilizzo immediatamente corretto della carta (24/5/2025), che lascerebbe inferire che il codice segreto fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento, evidenziando così la grave negligenza dell'utilizzatore nella sua custodia.

Il ricorrente contesta quanto affermato dall'intermediario, evidenziando alcune imprecisioni nella ricostruzione della sequenza temporale degli avvenimenti e comunque negandone il carattere dirimente rispetto alla prova di cui l'intermediario è onerato.

In particolare, ribadisce: di non aver subito il furto della carta ma di averla smarrita; di aver utilizzato l'ultima volta la carta a fine aprile 2025 (con ciò rendendo improbabile che il PIN sia stato carpito in occasione di un precedente utilizzo); di aver constatato la presenza della carta nel portafoglio per l'ultima volta in data 21/5/2025 in occasione di un acquisto; di non aver mai comunicato il PIN a terzi; di non aver conservato il codice segreto unitamente allo strumento di pagamento; peraltro risulta smarrito solo lo strumento di pagamento e non tutto il portafoglio che lo conteneva.

Non essendo in atti documentazione idonea a valutare né le modalità dello smarrimento né il lasso di tempo trascorso tra lo "smarrimento" del portafoglio e l'utilizzo dello strumento, il Collegio ritiene che debba supporre un comportamento gravemente colposo del ricorrente in relazione agli obblighi di cui all'art. 7, comma 3 del d. lgs. n. 11/2010, sopra richiamato.

Tuttavia, tra gli obblighi del PSP i Collegi da tempo indicano anche quello di offrire idonei sistemi di alert, così da consentire il tempestivo blocco della carta.

Nel caso in esame il ricorrente contesta di non aver ricevuto messaggi di alert riguardo le transazioni contestate, che avrebbero potuto ridurre il danno subito.

L'intermediario, dal canto suo, argomenta che i servizi di alert sono resi disponibili gratuitamente per la clientela e che sono previsti di default per chi ha scaricato l'App dedicata, ma non allega evidenze relative ad eventuali messaggi o notifiche inviate.

Il Collegio rileva che essendo le tre operazioni disconosciute state disposte in tre giornate diverse (24-25-26 maggio 2025), la ricezione dell'avviso relativo alla loro esecuzione avrebbe ragionevolmente potuto anticipare il momento del blocco ed evitare l'esecuzione dei movimenti successivi al primo.

Pertanto, il Collegio ritiene che debba gravare su parte resistente, che non ha diligentemente monitorato ed avvisato il cliente delle operazioni in corso, la perdita relativa alle 2 ultime operazioni fraudolente (€ 500,00 ed € 500,00 oltre € 3,50 di commissioni) pari a € 1.003,50 (€ 1.004,00, somma arrotondata all'unità secondo le "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari" della Banca d'Italia, 2020, ai sensi di quanto previsto nella nota 3 di pagina 25).

Il Collegio, in sintonia con il prevalente orientamento dei Collegi territoriali, non reputa, infine, applicabile al caso in esame la franchigia prevista dall'art. 12 del dlgs.11/2010, ritenendo che possa essere applicata nel caso in cui l'utente non versi in dolo o colpa grave (Collegio di Torino, decisione n. 1772/2023; Collegio di Roma, decisione n. 891/2023; Collegio di Milano, decisione n. 2769/2023).

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 1.004,00 (millequattro/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