Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NOAH VARDI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

1. Nell'atto introduttivo parte ricorrente riferisce di essere titolare del conto corrente n.*834 aperto presso la banca Alfa. Al conto è associata la carta di debito n. *009 gestita da Beta, odierno intermediario resistente. Tale carta di debito è utilizzata esclusivamente per il pagamento di bollettini intestati al Ministero dei Trasporti poiché la società ricorrente si occupa di revisione di veicoli. Il 4.9.2024, durante l'accesso all'Home Banking, il legale rappresentante della società ha notato dei movimenti in uscita di cui non era a conoscenza. Dalla successiva visione dell'*app* di Beta la ricorrente ha constatato la presenza di numerose operazioni in uscita effettuate a partire dai primi giorni del mese di agosto. Contattata l'assistenza di Beta, l'operatore ha notato la presenza di una serie di pagamenti non autorizzati dei quali alcuni erano stornati mentre altri, eseguiti tra il 30.08.24 e il 1.9.2024, erano andati a buon fine. Le operazioni non autorizzate, peraltro effettuate in dollari, ammontano a complessivi euro 858,47, dei quali Beta ha provveduto al rimborso di soli 94,70 euro. L'operatore di Beta ha bloccato la carta rassicurando la cliente del fatto che sarebbe stata rimborsata, poiché le operazioni disconosciute erano sfuggite al controllo del gestore del servizio di pagamento, il quale non ha avvertito prontamente la società cliente delle anomale operazioni che, sin dai primi giorni del mese di agosto, si stavano verificando sul conto.
La ricorrente rileva che l'Autorità Bancaria Europea ha stabilito, da tempo, che grava sul prestatore dei servizi di pagamento l'obbligo di monitoraggio delle operazioni sospette. Nello specifico tutte le operazioni che sono sospette devono essere sottoposte ad una dettagliata analisi e procedura di valutazione (cfr. Collegio Roma n. 14550/2019). Nel caso di specie, l'intermediario avrebbe potuto

facilmente rilevare che le operazioni disconosciute, effettuate in dollari, non erano assolutamente in linea con la spesa abituale della carta di debito, utilizzata esclusivamente per il pagamento dei bollettini intestati al Ministero dei Trasporti. L'intermediario avrebbe dovuto, utilizzando l'ordinaria diligenza, allertare il cliente sin dai primi giorni del mese di agosto quando si erano verificate una serie di operazioni anomale poi stornate, mentre la vittima è stata avvertita solamente il 31.08.2024 quando gran parte delle operazioni fraudolente erano già state effettuate. La ricorrente insiste per l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per il danno occorso al correntista e chiede il rimborso della somma di euro 763,77.

2. In sede di controdeduzioni, la resistente deduce che l'istante chiede il rimborso dell'importo di 763,77 per operazioni di e-commerce, eseguite con G**** P** e addebitate su una carta di debito emessa da Banca Alfa. Trattandosi di una carta di debito emessa da Alfa, ogni reclamo/esposto/ricorso deve essere rivolto alla banca Alfa, la quale, attraverso apposita Convenzione stipulata con Beta per l'Emissione e la Gestione di Carte di Debito Internazionale, ha affidato a quest'ultima l'incarico di svolgere specifici servizi ed attività finalizzati a garantire la funzionalità delle sue carte. Infatti, Beta (la resistente), in qualità di licenziataria del/i Circuito/i Internazionale/i, è deputata allo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento quali, a puro titolo esemplificativo: l'attivazione della carta; l'operatività relativa alle operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli esercenti; l'operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, i flussi delle operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono la corretta rilevazione contabile relativa alla carta; il controllo delle frodi; il corretto funzionamento del sito internet, il servizio clienti; le contestazioni ma non i reclami, in qualsiasi forma siano essi presentati.

Pertanto, l'intermediario Beta eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva: il ricorso avrebbe dovuto essere, se del caso, rivolto direttamente a banca Alfa, l'intermediario emittente della carta, titolare esclusivo del rapporto contrattuale con la cliente e unico destinatario di eventuali reclami. A supporto della propria tesi l'intermediario Beta (odierno resistente) richiama gli artt. 3 e 45 del Regolamento relativo alla carta di debito e la Circolare Banche n. 06/2021, in cui si precisa che le banche emittenti restano le uniche responsabili della gestione dei reclami della propria clientela, assumendone integralmente la relativa attività operativa. Inoltre, sia nella comunicazione di definizione della contestazione sia nella risposta al successivo reclamo presentato dalla Ricorrente, l'intermediario resistente ha precisato di essere intervenuto unicamente in qualità di fornitore di servizi per conto della banca emittente, alla quale il Ricorrente è stato correttamente indirizzato per la presentazione del reclamo. Dunque, Beta non è né emittente né collocatore dello strumento di pagamento in oggetto: la carta è stata emessa e collocata esclusivamente da banca Alfa, presso cui è acceso il conto corrente di riferimento, mentre Beta svolge la sola funzione di fornitore di servizi. Ne consegue che Beta non riveste la qualità di "prestatore di servizi di pagamento" nei confronti dell'Istante e, pertanto, non può essere destinataria del ricorso, non essendo soggetta agli obblighi previsti dal d.lgs. n. 11/2010. Chiede di accogliere l'eccezione di difetto di legittimazione passiva.

3. In sede di repliche, l'istante contesta l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sulla base degli elementi che seguono. La banca Alfa nel riscontro al reclamo del 18.11.2024 afferma testualmente: "con riferimento alle operazioni disconosciute, eseguite tramite carta di debito internazionale […], segnaliamo che [la banca], soggetto emittente lo strumento di pagamento e presso il quale siete intestatari del conto corrente a cui è collegata la carta e su cui sono regolate le operazioni di

pagamento, ha affidato a [Beta], soggetto gestore della Carta, lo svolgimento di alcune attività connesse all'operatività della stessa. Nell'ambito delle attività affidate alla gestione di [Beta] rientra l'iter valutativo delle operazioni di pagamento disconosciute dal titolare".
Pertanto, Beta è competente per tutte le attività inerenti alla Gestione della Carta di pagamento, non solo quelle connesse all'operatività della carta stessa (come il controllo dei flussi di pagamento) ma anche alla gestione dei reclami. Il reclamo è stato gestito interamente da Beta, il quale ha anche provveduto ad un parziale rimborso di euro 94,70. Inoltre, il contratto per l'emissione della carta è stato stipulato direttamente tra la società cliente e la resistente, mentre la Banca Alfa ha rivestito un ruolo di mera intermediaria. Nel merito, l'istante insiste per la responsabilità di Beta, che non ha rilevato l'anomalia delle operazioni contestate.

DIRITTO

1. Va esaminata in via preliminare la questione pregiudiziale sollevata dall'intermediario resistente, il quale eccepisce il proprio difetto di legittimazione passiva. L'intermediario sostiene infatti di essere mero fornitore di servizi in favore della banca Alfa, emittente e collocatrice dello strumento di pagamento. Infatti, Beta, in qualità di licenziataria del/i Circuito/i Internazionale/i, sarebbe deputata allo svolgimento di talune attività connesse all'operatività della carta e al funzionamento del relativo circuito di pagamento quali, a titolo esemplificativo, l'attivazione della carta, l'operatività relativa alle operazioni di pagamento e dei flussi di spesa presso gli esercenti, l'operatività relativa alle operazioni di prelievo di denaro contante, i flussi delle operazioni di pagamento e delle operazioni di prelievo di denaro contante, che consentono la corretta rilevazione contabile relativa alla carta, il controllo delle frodi, il corretto funzionamento del sito internet, il servizio clienti, le contestazioni ma non i reclami, in qualsiasi forma siano essi presentati.
A supporto della propria carenza di legittimazione passiva l'intermediario produce gli artt. 3 e 45 del Regolamento relativo alla carta di debito, da cui emergono le attività cui è deputato e la competenza della Banca emittente lo strumento di pagamento per la gestione dei reclami. L'intermediario produce anche la Circolare inviata alle Banche partner n.06/2021, da cui emerge la responsabilità della Banca emittente in tema di reclami.
La società ricorrente contesta l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sulla base dei seguenti elementi: la banca Alfa avrebbe riscontrato il reclamo sostenendo di aver affidato a Beta, soggetto gestore della carta, lo svolgimento di alcune attività connesse alla sua operatività; nell'ambito delle attività affidate alla gestione di [Beta] rientrerebbe l'iter valutativo delle operazioni di pagamento disconosciute dal titolare. Inoltre, il reclamo è stato gestito interamente da Beta, il quale ha anche provveduto ad un parziale rimborso di euro 94,70; ed il contratto per l'emissione della carta è stato stipulato direttamente tra la società cliente e la resistente mentre la Banca Alfa ha rivestito un ruolo di mera intermediaria.
Sia nella comunicazione di definizione della contestazione sia nella risposta al successivo reclamo presentato dalla Ricorrente, l'intermediario resistente sostiene di aver chiarito di essere intervenuto unicamente in qualità di fornitore di servizi per conto della banca emittente, alla quale il Ricorrente avrebbe dovuto presentare reclamo. Tuttavia, in sede di riscontro del modulo di disconoscimento, l'intermediario non sembra aver segnalato la propria carenza di legittimazione passiva alla ricorrente. Al contrario, l'ha informata dell'avvenuto rimborso di un'operazione per € 94,70 e ha rifiutato il rimborso

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

delle restanti operazioni fraudolente sul presupposto che fossero state concluse correttamente, rimandando al sito e la Regolamento i recapiti a cui inviare il reclamo.
Sul punto, si osserva che nel Regolamento si prevede che il disconoscimento di un'operazione non autorizzata debba essere segnalato all'intermediario resistente; mentre qualora il cliente neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento è onere della Banca provare che l'operazione contestata sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. L'intermediario resistente considera il modulo di disconoscimento ed il reclamo atti diversi e non equipollenti; sul punto tuttavia, da un lato l'orientamento condiviso dei Collegi ABF riconosce natura di reclamo al modulo di disconoscimento delle operazioni (Cfr. Collegio di Torino, dec. n. 26379/19; Collegio di Roma, dec. n. 9476/18; Collegio di Napoli, dec. n. 2187/17); dall'altro, nel caso di specie, con la propria gestione del disconoscimento, ivi compreso il rimborso di una delle operazioni contestate, l'intermediario resistente ha generato un legittimo affidamento della ricorrente circa la sussistenza della legittimazione passiva, "violando il principio *nemo contra factum proprio venire potest*" (*ex multis*, Collegio di Roma, dec. n. 7721/23). L'eccezione della resistente non può pertanto trovare accoglimento.
2. Nel merito, la controversia ha ad oggetto il disconoscimento di operazioni effettuate il 30.8.2024 e il 1.9.2024 per complessivi euro 763,70. Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 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). Il ricorrente non descrive le modalità della truffa. Afferma che, accedendo all'home banking, si è reso conto che il giorno precedente era stato eseguito un bonifico non autorizzato. Dal canto suo, l'intermediario eccepisce il proprio difetto di legittimazione e non si difende nel merito; non fornisce dunque alcuna prova in merito alla autenticazione delle operazioni contestate. In tali casi, l'orientamento condiviso dei Collegi ABF è che si abbia l'accoglimento integrale del ricorso, "perché la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *pri us* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (…)" (Collegio di Roma, dec. n. 11814/2021).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 763,77. 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