Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - GABRIELE NUZZO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 27 settembre 2025, la Ricorrente deduce di essere stata vittima di clonazione del proprio bancomat e, richiamando esplicitamente il modulo di disconoscimento allegato in atti, disconosce 19 operazioni asseritamente non autorizzate, per un importo complessivo di Euro 1.672,83, eseguite – come si evince dal modulo di disconoscimento – tra il 7 settembre 2024 e il 12 agosto 2025 .

2. Costituitosi nel presente procedimento, l'Intermediario eccepisce la non contestabilità di operazioni di pagamento e di prelievo eseguite sino al 5 agosto 2024 (oggetto di denuncia, ma non riportate nel modulo di disconoscimento), in ragione dell'obbligo, posto a carico del cliente ai sensi degli artt. 9 e 11 d.lgs. n. 11/2010, di contestare le operazioni disconosciute immediatamente e/o al massimo entro 13 mesi dall'addebito delle stesse.
Eccepisce altresì la genericità del ricorso, in cui risulterebbe assente qualsiasi elemento di prova a sostegno di quanto affermato.
Rileva che le operazioni oggetto della denuncia della Ricorrente sono state eseguite nell'arco di molti mesi (circa tre anni) e alternate a molte altre transazioni, non disconosciute, attestanti la regolarità del rapporto. Ritiene che, se la carta fosse stata clonata (come sostenuto dalla Ricorrente), il frodatore l'avrebbe usata ripetutamente e in un breve lasso temporale.

Deduce, altresì, che le operazioni di prelievo contestate sono state eseguite con l'utilizzo materiale della carta di debito, munita di *chip*, e l'inserimento senza errori del relativo PIN, per di più presso sportelli ATM che si trovano tutti nelle vicinanze dell'abitazione della Ricorrente. Precisa che anche i pagamenti su circuito internazionale sono stati eseguiti con l'utilizzo materiale della carta, seppur in modalità *contactless* e per somme inferiori alla soglia prevista per la SCA, nonché tutti presso il medesimo esercente, situato nei pressi della residenza della Ricorrente.
Contesta l'assunto di controparte relativo all'avvenuta clonazione della carta di debito, in quanto allo stato non risulta esistere una tecnica che possa riprodurre, nell'immediatezza, il relativo PIN, essendo necessario disporre di un laboratorio sofisticato e di molto tempo. Presume quindi che ignoti potrebbero essersi impossessati della carta e del PIN ed avere eseguito le operazioni contestate.
Evidenzia il fatto che la Ricorrente dichiara di essersi resa conto delle operazioni contestate solo il 15 agosto 2025, dimostrando così la mancata consultazione degli estratti conto trimestrali ovvero dei c.d. "canali diretti" per un arco temporale rilevante. Rileva altresì che il blocco della carta è avvenuto in data 8 settembre 2025, alle ore 09:45.
Da ultimo dichiara che, dalle verifiche effettuate, non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei propri sistemi informatici, in quanto le operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010, producendo in atti i relativi *log*.
Chiede, quindi, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Nel ricorso introduttivo del presente procedimento, la Ricorrente richiama esplicitamente il modulo di disconoscimento allegato in atti, dal cui esame – come detto – si evince che le operazioni contestate sono 19 per un importo complessivo di Euro 1.672,83, di cui 9 prelievi (per un totale di Euro 1.560,00) e 10 pagamenti (per un totale di Euro 112,83), effettuati tra il 7 settembre 2024 e il 12 agosto 2025 tramite la carta di debito n. 5528.****.****.8682 emessa dall'Intermediario resistente.
Al riguardo, è in primo luogo da osservare che, benché nel modulo di disconoscimento la più risalente delle operazioni contestate – prelievo di Euro 150,00 presso ATM di altro intermediario – venga indicata come eseguita il 9 luglio 2024, sulla base della documentazione in atti (in particolare, la denuncia allegata dalla Ricorrente e il *log* depositato dall'Intermediario), nonché delle dichiarazioni dell'Intermediario a pag. 2 delle controdeduzioni ("*le uniche* [operazioni] *prese in considerazione, sono di seguito riportate*"), è da ritenere che detta operazione sia stata, in effetti, eseguita in data 7 settembre 2024 alle ore 11.28.
Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 (entrato in vigore il 13 gennaio 2018), che ha recepito la direttiva (UE) n. 2015/2366, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2).
Con riguardo a detta disciplina, il Collegio rammenta che, ai sensi dell'art. 10 d.lgs. n. 11/2010, «[q]ualora 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».
Il secondo comma del medesimo art. 10 precisa, inoltre, che, ove l'utilizzatore neghi di avere 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» (: obblighi di custodia e di corretta utilizzazione dello strumento di pagamento).
Sempre il secondo comma stabilisce che «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».
2.1. Con riguardo alle operazioni contestate dalla Ricorrente, il Collegio ritiene che, nel presente procedimento, l'Intermediario abbia fornito prova della corretta autenticazione nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 11/2010 [art. 1, 1° comma, lett. q): "*'autenticazione': la procedura che consente al prestatore di servizi di pagamento di verificare l'identità di un utente di servizi di pagamento o la validità dell'uso di uno specifico strumento di pagamento, incluse le relative credenziali di sicurezza personalizzate fornite dal prestatore*"] di:

a. 1 prelievo presso uno sportello ATM dell'Intermediario in data 12 agosto 2025 per un importo di Euro 100,00, per il quale, dal *log* depositato in atti dall'intermediario, risulta l'autorizzazione completata mediante la digitazione del codice PIN abbinato alla carta;
b. 8 prelievi presso altri intermediari per un importo complessivo di Euro 1.460,00, rispetto ai quali, dai *log* depositati in atti dall'intermediario, risulta:
   - per i 3 prelievi nelle date 7 settembre 2024 (Euro 150,00), 8 novembre 2024 (Euro 100,00) e 11 novembre 2024 (Euro 100,00) l'utilizzo della carta fisica con *chip* (settimo numero cod. BIT 022: "5" = lettura carta *chip*) e del PIN (ottavo numero cod. BIT 022: "1" = inserimento del PIN), nonché il valore "C" nel campo "*Sato operazione*" (conclusa) e il valore "00" nel campo "*Cod. Anomalia*" (nessun errore rilevato);
   - per gli altri 5 prelievi, l'utilizzo della carta fisica con *chip* (valore "C" nel campo "*Card data input mode*" = lettura carta in modalità chip) e l'inserimento del PIN (valore "1" nel campo "*Cardholder Authentication method*").

In considerazione della documentazione prodotta dall'Intermediario, il Collegio – in linea con l'orientamento consolidato dei Collegi territoriali (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 119494/2023, 2347/2022; Collegio di Roma, decisioni nn. 1850/2025, 7110/2023, 9924/2021) – ritiene assolto l'onere probatorio relativo alla correttezza dell'autenticazione delle operazioni di cui sopra.
2.2. Le restanti 10 operazioni di pagamento (per complessivi Euro 112,83, tutte di importo unitario inferiore a Euro 18,00) sono state eseguite in modalità *contactless* e senza inserimento del PIN.
In tale contesto assume rilievo l'art. 11 del Regolamento delegato n. 2018/389 del 27 novembre 2017, a mente del quale l'intermediario può esimersi dal richiedere un sistema di autenticazione forte in relazione a transazioni effettuate attraverso la modalità *contactless* presso un punto vendita (POS), soltanto se risultano soddisfatte le seguenti condizioni:

a) l'importo individuale dell'operazione di pagamento elettronico senza contatto non supera i 50,00 EUR;
b) l'importo cumulativo delle precedenti operazioni di pagamento elettronico senza contatto disposte per mezzo di uno strumento di pagamento con una funzionalità senza contatto a partire dalla data dell'ultima applicazione dell'autenticazione forte del cliente non supera i 150 EUR;
c) oppure il numero di operazioni consecutive di pagamento elettronico senza contatto disposte per mezzo di uno strumento di pagamento con una funzionalità senza contatto a partire dalla data dell'ultima applicazione dell'autenticazione forte del cliente non è superiore a cinque.

Nel caso oggetto del presente procedimento risultano soddisfatte tutte e tre le condizioni che esonerano l'Intermediario dal richiedere la SCA in fase di autorizzazione. Segnatamente:

a) nessuna operazione è superiore a Euro 17,08;

b) l'importo cumulativo delle operazioni è pari a Euro 112,83 e, quindi, inferiore a Euro 150,00;
c) non sono contestate mai più di quattro operazioni consecutive in modalità *contactless* senza inserimento del PIN.

L'esenzione dalla disciplina della SCA non esonera, tuttavia, l'Intermediario dal relativo regime di responsabilità potendo quest'ultimo "*liberarsi soltanto nell'ipotesi di comprovata frode del pagatore (cfr. EBA, Q&A 2018-4042)*" (Collegio di Bari, decisione n. 10337/2024). Nel caso di specie l'Intermediario non ha assolto all'onere probatorio a suo carico.

3. Sulla base del principio consolidato affermato dal Collegio di Coordinamento, "*la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l''autenticazione' e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare 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*" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Al riguardo, il Collegio osserva che la Ricorrente contesta operazioni eseguite in un lungo lasso temporale (circa un anno; ma nella denuncia sono riportate operazioni effettuate in un arco temporale di circa tre anni) e che l'Intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che dette operazioni sono state "*puntualmente rendicontate negli estratti conto, che la ricorrente, colpevolmente, non aveva consultato*" prima del 15 agosto 2025. Sul punto, la Ricorrente non ha mosso alcuna contestazione, non avendo depositato le repliche, mostrando così di non contestare i rilievi dell'Intermediario.

Ad avviso del Collegio, dunque, va dato rilievo all'orientamento dell'Arbitro secondo cui l'omesso controllo del conto corrente cui è associata la carta per un notevole lasso di tempo integra una condotta caratterizzata da colpa grave, poiché il monitoraggio dell'andamento del conto di appoggio avrebbe consentito al titolare dello strumento di pagamento di avere contezza delle operazioni effettuate tramite la carta e di intercettare eventuali utilizzi non autorizzati (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 7364/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 15175/2022).

E va pure rilevato che la Ricorrente non ha circostanziato in alcun modo la frode asseritamente subita, limitandosi al disconoscimento delle operazioni, asseritamente eseguite "*a causa di clonazione del bancomat*", neppure adombrando un possibile furto o smarrimento (anche temporaneo) dello strumento di pagamento.

4. Fermo quanto osservato sopra in ordine alla condotta della Ricorrente, che appare – per le ragioni illustrate – caratterizzata da colpa grave, ad avviso del Collegio, nella causazione del danno patito dalla Ricorrente si innesta anche la mancata attivazione da parte dell'Intermediario di un sistema di *alert*.

Secondo l'orientamento espresso dal Collegio di Coordinamento, infatti, "*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*" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 24366/2019).

Più di recente, il medesimo Collegio di Coordinamento ha precisato che "*la mancata attivazione del servizio sms – alert costituisce in ogni caso una carenza organizzativa imputabile all'intermediario che, oltre a produrre l'effetto giustificativo solo a fronte della specifica dichiarazione liberatoria di rifiuto del cliente ad avvalersene (già affermata dal precedente "coordinamento"), non può non essere rilevata anche d'ufficio*" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 8672/2024).

Nelle controdeduzioni, l'Intermediario nulla ha dedotto circa l'attivazione di sistemi di *alert*, che avrebbero potuto contribuire ad attenuare la rilevanza causale della condotta negligente della

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ricorrente, la quale – come osservato – ha omesso la doverosa consultazione degli estratti conto del rapporto di conto corrente, dalla cui lettura si sarebbe potuta avvedere dell'esecuzione delle operazioni contestate.
Il Collegio ritiene pertanto che l'assenza di un sistema di *alert* abbia impedito alla Ricorrente di avvedersi della frode nell'immediatezza, dopo il compimento della prima operazione contestata (prelievo di Euro 150,00 in data 7 settembre 2025). Con l'inadempimento dell'intermediario all'obbligo di attivare un sistema di *alert* ha concorso tuttavia, la condotta negligente della Ricorrente (art. 1227, 2° comma, c.c.) che, avendo ricevuto (presumibilmente nel corso del mese di gennaio del 2025) l'estratto conto periodico relativo all'ultimo trimestre del 2024, si sarebbe potuta avvedere in autonomia del compimento delle operazioni non autorizzate eseguite nel periodo.
In ragione di quanto precede e tenuto conto della rilevanza concorrente di un inadempimento dell'Intermediario e della condotta negligente della Ricorrente, come sopra descritta, il Collegio ritiene di dovere accogliere parzialmente il Ricorso, riconoscendo la responsabilità dell'Intermediario per soli i danni che Ricorrente non avrebbe potuto evitare mantenendo una condotta diligente: danni che si stima equo liquidare in Euro 300,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 300,00.
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