

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) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SIMONE MEZZACAPO

Seduta del 28/01/2026

FATTO

1) Con ricorso dell'8.9.2025 la ricorrente allega di essere titolare di un conto n. *** radicato presso la banca resistente, a cui è collegata una carta di debito (pure da quest'ultima emessa), e che l'11 agosto 2024 alle ore 9:30 circa avrebbe provato, ma infruttuosamente, a fare un prelievo di contanti, inserendo tale carta e digitando il relativo PIN presso un ATM della stessa resistente ubicato in Via ***, Roma. L'apparecchio ATM avrebbe tuttavia mostrato un messaggio di errore e trattenuto la carta. Essendo la filiale dell'ATM chiusa il giorno 11 agosto 2024, la ricorrente sarebbe tornata quindi solo il giorno successivo presso la medesima filiale per recuperare la carta di pagamento che assumeva

essere stata trattenuta dall'ATM, venendo però così informata dal personale di filiale che la sua carta non risultava essere stata in realtà trattenuta dell'ATM e che quindi non era in loro possesso.

La ricorrente avrebbe poi altresì appreso che mediante l'utilizzo della carta di pagamento in questione sarebbero state effettuate, tra l'11 e il 12 agosto 2024, tre operazioni di pagamento fraudolente, per un totale di Euro 3.974,00. Tali operazioni sarebbero "avvenute presso ATM e POS situati all'interno dei locali della banca" stessa, ove si sarebbe anche "verificato il furto della carta" in questione.

Obietta al riguardo la ricorrente che la responsabilità dell'accaduto sarebbe imputabile alla banca resistente in quanto la stessa sarebbe "tenuta a garantire sicurezza nei propri spazi", mentre non sussisterebbero per contro condotte riconducibili al dolo o colpa grave della ricorrente medesima, non avendo tra l'altro la banca provato alcuna negligenza nella custodia della carta o del PIN.

Conclude pertanto la ricorrente chiedendo che: 1) sia accertata la natura fraudolenta delle operazioni di pagamento contestate e l'assenza di colpa grave o dolo a proprio carico; 2) sia dichiarata l'illegittimità del comportamento della banca resistente per aver respinto la richiesta di rimborso, già avanzata dalla ricorrente, senza fornire motivazioni; 3) sia ordinato il rimborso integrale della somma di Euro 3.974,00, indebitamente trattenuta, a titolo di restituzione delle operazioni non autorizzate effettuate l'11 e 12 agosto 2024; 4) sia disposto il rimborso del contributo di Euro 20,00 versato per la presentazione del presente ricorso.

2) Con controdeduzioni del 14.10.2025 la banca resistente ha obiettato innanzitutto che, come risulterebbe dalle proprie evidenze tecniche, pure prodotte in copia, in data 11 agosto 2024 la carta di debito intestata alla ricorrente non sarebbe stata trattenuta, alle ore 9:30 circa, dall'ATM installato presso la propria agenzia di Roma di Via ***, ma la ricorrente avrebbe invece inserito in tale ATM la carta in questione alle ore 10:05 dello stesso giorno, e alle 10:07 sarebbe stato correttamente inviato e ricevuto il messaggio di alert relativo al prelievo di Euro 2.000,00, senza che la ricorrente bloccasse la carta. Anche relativamente al successivo prelievo di Euro 1.850,00, la banca obietta che la ricorrente avrebbe ricevuto il relativo alert il giorno 12 agosto 2024 alle ore 07:38, ma avrebbe poi bloccato la carta solo alle successive ore 09:24.

Adduce altresì la resistente che dalle proprie evidenze tecniche, pure accluse in copia, non risultano errori di digitazione del codice PIN della carta in questione e i prelievi contestati risultano eseguiti al primo tentativo, sicché la stessa ipotizza che la ricorrente sia caduta vittima di un raggiro mediante il quale terzi sarebbero riusciti a carpire il PIN della carta e appropriarsi anche della carta espulsa dall'ATM in questione. In particolare, secondo la banca risulterebbe che dopo il regolare inserimento della carta nell'ATM (alle ore 10:05) e la regolare digitazione del relativo PIN, la transazione sia stata annullata e la carta sia stata pertanto espulsa dall'ATM, e a questo punto quindi forse sottratta alla ricorrente da parte di ignoti truffatori che l'hanno utilizzata per i prelievi contestati. La carta in questione risulterebbe infatti essere stata nuovamente utilizzata alle 10:07 dello stesso giorno con corretta digitazione del relativo PIN e conseguente erogazione del denaro contante, così come avvenuto il giorno successivo per l'ulteriore prelievo di Euro 1.850,00 effettuato presso diverso ATM.

Oietta quindi la banca resistente che le operazioni contestate sarebbero state regolarmente effettuate con l'utilizzo della carta dotata di tecnologia con microchip e la digitazione del relativo PIN, mentre il successivo ipotizzato furto del contante così prelevato non rientra fra gli eventi per cui è previsto il rimborso, in quanto evento non imputabile alla banca stessa. Eccepisce altresì la banca che la ricorrente ha confermato di non avere più la carta in questione, perché ritiene che sia rimasta nell'ATM, ma in seguito al primo alert via SMS delle ore 10:07 dell'11 agosto 2024 la stessa non ha tuttavia provveduto a bloccare la carta stessa, tanto che quest'ultima è stata utilizzata anche il giorno successivo per effettuare un ulteriore prelievo.

Ravvisa quindi la resistente gli estremi della colpa grave della ricorrente per la mancata diligente custodia della carta di pagamento in questione e del relativo codice PIN, considerato a tal fine anche che le operazioni di pagamento contestate sarebbero state regolarmente validate, autorizzate, contabilizzate e realizzate al primo tentativo, non risultando errori di digitazione del codice PIN, e il servizio di SMS Alert sarebbe stato eseguito tempestivamente e contestualmente alle operazioni di prelievo contestate.

Conclude pertanto la resistente chiedendo che siano respinte le pretese risarcitorie di controparte, ravvisando gli estremi della colpa grave e il mancato rispetto degli obblighi contrattuali, nonché ritenendo la domanda di risarcimento infondata nel merito.

3) Con repliche del 7.11.2025 la ricorrente conferma di aver inserito la carta di debito in questione in uno sportello ATM della resistente e digitato il relativo PIN per eseguire un prelievo e che, contrariamente a quanto precedentemente asserito, la carta non sarebbe stata trattenuta dall'ATM, ma le sarebbe stata sottratta, una volta espulsa dall'ATM, mediante un raggiro compiuto da parte di ignoti presenti all'interno dell'area self dell'ATM presente nei locali della resistente, la quale non sarebbe stata quindi a suo avviso diligentemente protetta.

Nega inoltre la ricorrente di aver mai ricevuto gli SMS Alert relativi all'esecuzione delle operazioni contestate e obietta che la resistente non ha fornito alcuna prova dell'effettiva attivazione del servizio in parola, né del recapito né della funzionalità delle notifiche stesse, le quali in ogni caso non sarebbero state idonee a impedire la frode.

Eccepisce quindi la ricorrente che la banca debba rispondere delle operazioni fraudolente contestate se non prova la colpa grave del cliente, ed insiste per l'accoglimento del ricorso.

4) Con controrepliche del 12.11.2025, la resistente ha confermato le controdeduzioni già depositate, richiamandone integralmente il contenuto e insistendo quindi per il rigetto delle domande della ricorrente in quanto non fondate.

DIRITTO

1) Il ricorso in esame ha ad oggetto il disconoscimento, e la conseguente richiesta di rimborso del relativo importo, di tre operazioni di pagamento effettuate, tra l'11 e il 12 agosto 2024, con una carta di debito intestata alla ricorrente, per un importo totale di Euro 3.974,00, specificamente consistenti in due prelievi di contanti in due diversi ATM (dell'importo di Euro 2.000,00 e Euro 1.850,00) e un pagamento (dell'importo di Euro 124,00).

2) Al riguardo, il Collegio osserva preliminarmente che le operazioni di pagamento contestate sono state quindi effettuate durante la vigenza del D.lgs. 11/2010, così come modificato dal D.lgs. 218/2017, che ha recepito la Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2) e del Regolamento (UE) n. 2018/389 in materia di autenticazione forte del cliente (c.d. SCA) e di standard aperti di comunicazione comuni e sicuri.

3) Ciò posto, quanto al merito della controversia, il Collegio ha presente innanzitutto che sia incontestato tra le parti che in data 11 agosto 2024 la ricorrente abbia inserito la carta di debito in questione in un ATM della resistente ubicato in Via *** in Roma e ivi digitato correttamente il relativo PIN al fine di effettuare un prelievo di contanti. Prelievo che, secondo le allegazioni della ricorrente, non sarebbe stato però portato a termine, con conseguente perdita del possesso, da parte della ricorrente medesima, della carta di debito dalla ricorrente utilizzata nell'occasione, da quest'ultima inizialmente attribuita alla mancata restituzione della carta da parte dell'apparecchiatura ATM, ma poi diversamente imputata all'ipotizzata consumazione di un non meglio precisato raggio, asseritamente compiuto in proprio danno da parte di ignoti presenti in prossimità dell'area self dell'ATM in questione.

4) Al riguardo, il Collegio ha presente che dalle evidenze istruttorie prodotte dalla resistente risulterebbe che le operazioni di pagamento contestate ed oggetto della domanda di rimborso sarebbero state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non sarebbero occorsi, nella relativa autorizzazione ed effettuazione, malfunzionamenti o compromissioni dei sistemi della resistente. In particolare, seppur nei limiti della sommaria istruttoria esperibile dinanzi a questo Arbitro, non risulterebbero nel caso in esame errori di digitazione del codice PIN della carta di debito utilizzata e le operazioni risultano autorizzate al primo tentativo con utilizzo della tecnologia microchip della carta.

5) Per contro il Collegio rileva che invece la ricorrente non formula allegazioni sufficientemente circostanziate, né fornisce elementi idonei a consentire di ricostruire, fosse anche in via presuntiva, una verosimile dinamica dei fatti attinenti alla truffa di cui ipotizza l'incolpevole consumazione in proprio danno, limitandosi la stessa piuttosto ad allegare solamente che dopo aver inserito la propria carta di debito in un ATM della resistente e validamente digitato il relativo PIN avrebbe poi perso il possesso di tale carta, perché l'apparecchiatura ATM l'avrebbe trattenuta al suo interno ovvero perché distratta da altre persone presenti in loco che potrebbero avergliela sottratta dopo che la carta era stata invece espulsa dall'ATM.

6) Ciò considerato, il Collegio ritiene pertanto che tale del tutto insufficiente, da un lato, nonché contraddittoria, dall'altro, allegazione da parte della ricorrente delle circostanze di consumazione della presunta truffa asseritamente occorsa in suo danno (la quale come detto si limita infatti essenzialmente solo a negare di aver autorizzato le operazioni contestate e di aver perso il possesso della carta di debito utilizzata per disporle) costituisca di per sé uno degli elementi rilevanti da dover considerare, insieme ad altre circostanze, al fine di valutare i profili di responsabilità della ricorrente per i fatti allegati, e l'eventuale colpa grave alla stessa addebitabile, specificamente laddove sia stata già positivamente verificata, come nel caso in esame, la regolare applicazione dei necessari presidi di autenticazione delle operazioni contestate.

7) Ad avviso del Collegio ne consegue pertanto che, stante tale insufficiente allegazione da parte della ricorrente di elementi idonei a contestualizzare adeguatamente la dinamica dei fatti e dell'ipotizzata truffa a proprio danno, a fronte invece dei puntuali e contrari riscontri documentali forniti dalla resistente relativamente alla regolare autenticazione delle operazioni contestate e all'assenza di possibili altre anomalie, la domanda oggetto del ricorso non può essere accolta, dovendosi

segnatamente presumere la colpa grave della ricorrente per l'allegato utilizzo non autorizzato della carta di debito in questione e la conseguente effettuazione delle operazioni contestate.

8) In particolare, secondo il Collegio la suddetta assoluta carenza di allegazione da parte della ricorrente rende infatti eccessivamente generica la rappresentazione dei fatti costitutivi della domanda restitutoria oggetto del ricorso, a fronte invece di puntuali riscontri forniti a sua discolpa dalla resistente, fondando così una conseguente speculare presunzione di utilizzo del pertinente strumento di pagamento occorso per colpa grave da imputarsi solamente al relativo titolare (in tal senso cfr. ABF, Collegio di Roma, decisioni n. 1319/2025, n. 10452/2024, n. 11050/2024, n. 23474/2021).

9) Presunzione quest'ultima ulteriormente rafforzata nel caso in esame dalla suddetta ricostruzione dei fatti rilevanti, non solo lacunosa, ma anche contraddittoria operata dalla ricorrente (in tal senso ex multis cfr. ABF, Collegio di Roma, decisione 1861/2023), la quale infatti in sede di ricorso ha allegato che l'apparecchiatura ATM avrebbe trattenuto al suo interno e non restituito la carta di debito ivi dalla stessa inserita, mentre in sede di repliche ha affermato che in realtà la carta le sarebbe stata sottratta mediante un raggirio da parte di ignoti presenti all'interno dell'area self, i quali in particolare l'avrebbero distratta subito dopo la digitazione del PIN e quindi sottratto la carta stessa una volta espulsa dall'ATM.

10) Ad ogni buon conto, anche l'allegazione da parte della ricorrente della possibile consumazione di una non meglio precisata truffa non risulta secondo il Collegio idonea ad assolvere all'onere di "fornire la prova di circostanze tali da far ritenere quanto meno plausibile l'ipotizzata" truffa (in tal senso cfr. ABF, Collegio di Roma, decisione n. 4061/2023), ossia il ricorrere di "circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare" della carta di debito in questione (in tal senso cfr. ABF, Collegio di Roma, decisioni n. 10723/2019, n. 8058/2022).

11) Rileva infine il Collegio che risulta invece provata *per tabulas* l'ulteriore negligente condotta da addebitarsi alla ricorrente e costituita dall'aver quest'ultima lasciato l'ATM presso cui, alle ore 9:30 circa dell'11 agosto 2024, la stessa asserisce di aver utilizzato e ma poi subito perso il possesso della carta di debito in questione, senza però prima provvedere nell'occasione a bloccare prontamente, e comunque in modo più sollecito, la carta stessa; blocco che risulta infatti essere stato effettuato solo alle ore 09:24 del giorno successivo, quando però ormai tutte e tre le operazioni di pagamento disconosciute erano state già effettuate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE