

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 10.10.2025 – previo regolare reclamo del 18.9.2025, riscontrato negativamente dall'intermediario – la ricorrente aveva chiesto il rimborso di un importo pari a € 555,90, in relazione a tre operazioni di pagamento a mezzo POS, del 27.8.2025 (altre tre operazioni di pari data, per un importo pari a euro 106,01, sono state rimborsate dall'intermediario a seguito della presentazione del modulo di disconoscimento) dalla stessa disconosciute.

In particolare, esponeva che in data 27.08.2025, alle ore 13:30 circa, la ricorrente subiva, presso un ristorante sito in Madrid, il furto della propria borsa, appoggiata sullo schienale della sedia ove la stessa era seduta, contenente tra le altre cose il cellulare e la carta di pagamento. Le operazioni fraudolente venivano eseguite tra le ore 13:36 e le 14:20, antecedentemente al blocco dello strumento, effettuato alle 14:35.

La ricorrente dichiarava, altresì, di non aver custodito il PIN unitamente alla carta, presumendo che i malfattori abbiano carpito il PIN nel corso di un precedente utilizzo della carta.

2. Resistendo al ricorso, l'intermediario ne aveva chiesto il rigetto, tra l'altro evidenziando che le operazioni contestate risultavano compiute senza errori di digitazione del PIN, con carta dotata di *microchip*, tale da non consentire l'estrazione fraudolenta del PIN. Ne aveva quindi desunto,

verosimilmente, una non corretta custodia delle credenziali di accesso (ragionevolmente custodite insieme alla carta, contro ogni cautela).

Aveva perciò concluso per il rigetto del ricorso.

3. In sede di repliche, parte ricorrente ribadiva le proprie deduzioni e richieste, evidenziando la ragionevole plausibilità, come riconosciuto anche in numerose decisioni precedenti dell'Arbitro Bancario Finanziario, che il ladro abbia potuto osservare il codice durante un utilizzo precedente (c.d. *shoulder surfing*) o mediante altre tecniche illecite.

Inoltre, precisava di essersi immediatamente accorta del furto ma, non avendo più il telefono, di aver dovuto utilizzare il cellulare di un'altra persona per contattare il servizio di blocco carta che è stato effettivamente eseguito intorno alle ore 15:00, dopo una lunga attesa al telefono e la necessità di recuperare il codice fiscale per l'identificazione.

Controreplicando, l'intermediario resistente aveva insistito per il rigetto del ricorso.

4. In relazione alla descritta vicenda, il Collegio, similmente a quanto disposto in altri analoghi casi – e considerata la possibilità che ignoti malfattori potessero aver carpito il PIN al ricorrente, osservandolo compiere, in precedenza, altri acquisti con la carta – aveva disposto (in data 13.1.2026), in via di supplemento istruttorio, che l'intermediario provvedesse a precisare se il pagamento delle ore 12:52 presso il medesimo ristorante, antecedente alle operazioni contestate, fosse stato autorizzato mediante PIN o ne fosse esente in quanto sotto soglia, assegnando, a tal fine, alla resistente il termine di 15 giorni dalla ricezione del provvedimento (e alla ricorrente ulteriori 15 giorni dalla comunicazione della documentazione integrativa per eventuali controdeduzioni).

Nel termine stabilito, parte resistente ha depositato dichiarazione attestante che l'operazione in questione sarebbe stata autorizzata senza digitazione del PIN, risultando l'importo sotto soglia; a qual riguardo, dopo aver allegato (in data 15.1.2026) alla dichiarazione una evidenza erroneamente non riferibile al pagamento in questione, ha successivamente depositato, ma sempre nel termine assegnato (in data 19.1.2026), nota integrativa recante la corretta attestazione documentale di quanto dichiarato. A tale ulteriore deduzione e produzione parte ricorrente non ha replicato.

DIRITTO

5. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che il ricorso non sia da accogliere.

6. Preliminarmente, giova rilevare che, per quanto emerso dalle evidenze in atti, le tre operazioni contestate esposte in parte narrativa, di importo pari a € 555,90, sono state effettuate previa corretta digitazione del PIN, mentre altre tre operazioni di pari data, eseguite in modalità *contactless*, senza digitazione del PIN, per un importo pari a euro 106,01, sono state rimborsate dall'intermediario a seguito della presentazione del modulo di disconoscimento da parte della ricorrente.

Le operazioni contestate, dunque, per come emerso dalle evidenze in atti, sono state correttamente autenticate, ricorrendo l'utilizzo combinato di fattori di *possesso* e di *conoscenza* idonei ad integrare validamente la SCA.

Rileva, ancora, il Collegio che un consolidato orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario è nel senso che, al fine di valutare la condotta gravemente colposa del cliente, «si tratta di verificare se la sequenza temporale tra furto e utilizzi fraudolenti posti in stretta successione tra loro sia idonea a fondare la *presunzione della sussistenza della colpa grave* in capo all'utilizzatore»; e che «nella ricostruzione di tale *iter*, i fatti noti consistono nel furto della carta e nel suo utilizzo immediato e fraudolento; sulla base di tali premesse in fatto deve risalirsi al fatto ignoto consistente nella conservazione del PIN unitamente

alla carta e alla relativa facile associazione. È tale comportamento, infatti, che si pone in contrasto con obblighi specifici derivanti dalla legge e dal contratto con il prestatore e che integra *ex se* la colpa grave dell'utilizzatore» (così, Coll. coordinam. ABF n. 5304 del 17.10.2013; nello stesso senso anche la decisione del medesimo Collegio n. 6168/2013).

A qual proposito, la soluzione comunemente condivisa dai Collegi territoriali è nel senso che un breve intervallo temporale tra sottrazione della carta e utilizzo della stessa senza che – come è a dirsi nella specie (secondo quanto attestato dalle tracciature informatiche in atti) – risultino tentativi rivelatori di erronea digitazione del PIN, autorizza certamente la presunzione che quest'ultimo sia stato negligenzemente custodito unitamente allo strumento di pagamento furtivamente sottratto, con la conseguenza che (giusta disposizioni vigenti: art. 12 d. lgs. 11/2010), il cliente non può pretendere di trasferire sull'intermediario le conseguenze derivanti da utilizzi non autorizzati dello strumento di pagamento.

7. Non è inutile ricordare, invero, che evidenze scientifiche già in altre circostanze analizzate da questo Arbitro provengono dagli esiti di un'indagine commissionata al Politecnico di Torino, che ha appurato che “data una carta Bancomat smarrita o rubata non è possibile con tempo e risorse limitate riuscire ad estrarre da essa il PIN contenuto nel *chip*. L'operazione è teoricamente possibile ma richiede un laboratorio sofisticato (chimico ed elettronico) e quindi ha un costo molto elevato [...] e richiede comunque tempi molto lunghi (parecchie ore o giorni)”: sul punto si rinvia alla costante giurisprudenza dell'Arbitro (*ex multis*, cfr. Coll. Napoli, decisione n. 7517/2017). Inoltre, nella medesima perizia si legge che “una carta a *chip* non può essere usata senza conoscerne anche il PIN”.

Deve quindi ragionevolmente dedursi l'esistenza di una condotta gravemente colposa ascrivibile alla ricorrente, in spregio a quanto disposto dalla disciplina comune (artt. 1175, 1176, 1218, 1227, 1375, 1710 cod.civ.), oltre che da quella speciale e, più precisamente, dell'art. 7 d.lgs. n 11/2010.

8. Resterebbe, in astratto, la possibilità – ritenuta idonea ad escludere la colpa grave – che il PIN possa essere (stato) carpito da ignoti malfattori osservando la digitazione legittimamente fatta dal titolare della carta in altre e precedenti operazioni genuine; ed è proprio per questa ragione che, come premesso in parte narrativa, il Collegio aveva disposto integrazione istruttoria.

E tuttavia, dalla produzione acquisita in atti – quale depositata da parte resistente in attuazione della integrazione istruttoria richiesta – è emerso che l'operazione dispositiva posta genuinamente in essere dalla ricorrente, prima di quelle fraudolente, è avvenuta (in quanto sotto soglia) senza digitazione del PIN, dovendosi quindi escludere la circostanza che questo sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte del titolare.

9. Ne consegue che, risultando provata la SCA, e dovendosi ritenere anche emersa una condotta gravemente colposa di parte ricorrente, il ricorso non può essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE