

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce avere subito il furto/smarrimento della propria carta contenuta nel portafoglio, che ha provocato prelievi ed operazioni non autorizzate per complessivi € 3.898,79.

Nella denuncia ha dichiarato che il giorno del furto si trovava in un bar affollato intento a fare acquisti, tenendo con sé anche la carta, e di essersi accorto due giorni dopo della sparizione del proprio portafoglio.

Il ricorrente ha provveduto a bloccare la carta e presentare denuncia-querela, contestando l'addebito delle operazioni non autorizzate.

Insoddisfatto della prodromica interlocuzione avuta con l'intermediario, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro, chiedendo la restituzione della somma residua di € 3.477,96.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, asserisce che la fattispecie in esame non sia assimilabile a quella del furto con destrezza e che, quindi, ricada sul cliente la responsabilità derivante da colpa grave in relazione alla custodia dello strumento di pagamento e delle relative credenziali. In particolare, considerato il ridotto arco temporale tra la sottrazione della carta e le operazioni contestate, ritiene verosimile ipotizzare che il PIN sia stato conservato in modo inadeguato e/o congiuntamente allo strumento di pagamento, atteso che le attuali conoscenze informatiche impediscono di estrarre da *microchip* con tecnologia EMV (come nel caso di specie) i dati necessari in tempi inferiori all'ordine delle ore o, finanche, dei giorni.

Inoltre le operazioni risultano regolarmente autorizzate mediante l'utilizzo della carta dotata di *microchip* e l'inserimento del PIN ed il blocco dello strumento di pagamento è avvenuto con un ritardo di

due giorni dall'evento.

Ne consegue che sussiste la colpa grave del cliente, atteso che quest'ultimo non ha fornito elementi che permettano di ricostruire le modalità del furto né ha indicato circostanze che avrebbero dovuto comportare un intervento da parte dell'intermediario.

Per i motivi sopra esposti, l'intermediario chiede al Collegio di rigettare il ricorso non sussistendo alcuna sua responsabilità ovvero, in via subordinata, l'applicazione della relativa franchigia.

Nelle repliche l'istante reitera le proprie domande, rilevando che le operazioni di pagamento contestate sono conseguenti al furto/smarrimento della carta, dei documenti di riconoscimento e dello *smartphone*. Ritene altresì infondato il diniego di rimborso da parte dell'intermediario poiché il PIN può essere ricavato illecitamente tramite strumenti informatici. Le operazioni non risultano coerenti con l'abituale utilizzo della carta per orari, modalità, frequenza e luoghi. La carta è stata bloccata alle ore 13:10 del 09/10/2024, ma alcuni addebiti presentano data valuta successiva e risultano operazioni effettuate pochi minuti prima del blocco in luoghi distanti da quello in cui si trovava.

In sede di controrepliche il convenuto chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso.

DIRITTO

La controversia attiene alla richiesta del ricorrente, relativa al rimborso della somma allo stesso sottratta in seguito all'esecuzione di n. 10 prelievi ATM e n. 25 pagamenti POS, per un importo complessivo di € 3.898,79.

In sede di risposta al reclamo l'intermediario ha riconosciuto all'istante un rimborso di € 421,86 poiché n. 17 operazioni di pagamento sono avvenute in modalità *contactless* (NCV), ovvero senza la digitazione del PIN.

Il ricorrente, pertanto, chiede il rimborso della somma residua, pari ad € 3.477,96.

Occorre rilevare che tutte le operazioni contestate risultano essere state eseguite tra il 07/10/2024 ed il 09/10/2024 e, pertanto, ricadono nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27/01/2010, n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal D.lgs. 15/12/2017, n. 218, di recepimento della Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (c.d. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD 2, nell'articolo 10-*bis* del D.lgs. n. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/09/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, il parere dell'EBA del 21/06/2019).

Come costantemente rilevato da questo Arbitro, la normativa novellata ha rafforzato il regime di speciale protezione e di *favor probatorio* a beneficio degli utenti, introdotto dal D.lgs. n. 11/2010 *ante* modifica, ripetutamente evidenziato da numerose decisioni dell'ABF (*ex plurimis*, Collegio di Coordinamento ABF, n. 21285/2021; n. 991/2014; n. 5304/2014; n. 3498/2012).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, D. lgs. n. 11/2010.

Il ricorso è infondato e non merita accoglimento per le considerazioni che seguono.

La parte ricorrente, nella denuncia presentata il 09/10/2024, ha dichiarato di avere subito il furto/smarrimento del portafoglio in un bar affollato.

In data 25/10/2024 il medesimo ha sporto una denuncia-querela contro ignoti alla Procura della Repubblica, in cui afferma di essere stato derubato o di avere smarrito il portafoglio la mattina del 7 ottobre presso una tabaccheria ove era intento a fare acquisti e di aver pagato con monete senza

prendere il proprio portafoglio custodito nel marsupio.

Dalle dichiarazioni della parte ricorrente risulta che il furto è avvenuto nella mattinata del 7 ottobre mentre la prima operazione fraudolenta è stata eseguita alle ore 10:46 dello stesso giorno.

L'intermediario ha eccepito che, in conseguenza del ridotto intervallo di tempo intercorso tra il furto e la prima operazione fraudolenta, appare plausibile ipotizzare che i codici segreti riferibili alla carta oggetto di sottrazione siano stati custoditi all'interno del portafoglio.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, la valutazione sulla brevità del lasso temporale tra la sottrazione della carta ed il primo utilizzo fraudolento deve essere effettuata caso per caso, alla luce degli ulteriori elementi di fatto risultanti dalle deduzioni ed allegazioni delle parti (in senso conforme, Collegio di Coordinamento ABF, n. 5304/2013).

A fronte del disconoscimento delle operazioni di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che le operazioni sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate ai sensi degli artt. 10, co. 1 e 2 e 10-bis, co. 1, D.lgs. n. 11/2010. In mancanza di tale dimostrazione, l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute.

L'intermediario ha depositato in atti le relative evidenze informatiche, mediante le quali fornisce una descrizione della procedura di autenticazione che presidia i prelievi in argomento.

In particolare, alle ore 10:46 la prima operazione è stata autorizzata utilizzando il *microchip* contenuto nella carta sottratta (voce M nella colonna *input mode*) e inserendo il PIN collegato (voce PIN nella colonna *mod disp*), rispettivamente, elemento di possesso e di conoscenza. Tutti i prelievi effettuati tramite ATM (per un totale di 10) ed i pagamenti POS (per un totale di 8) risultano correttamente effettuati con le stesse modalità.

Secondo l'orientamento condiviso fra i Collegi, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati i *log* delle operazioni nonché gli ulteriori elementi esplicativi che consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione (in senso conforme, Collegio ABF Roma, n. 461/2025).

Dalle evidenze prodotte dall'intermediario si evince che tutte le operazioni sono state autenticate mediante un sistema forte a due fattori e, pertanto, risultano *compliant* con la SCA (in senso conforme, Collegio ABF Napoli, n. 6183/2024; Collegio ABF Roma, n. 6288/2023).

Occorre, pertanto, valutare se sussistono elementi da cui possano desumersi profili di colpa grave in capo al cliente.

Al riguardo si evidenzia che Collegio di Coordinamento ha stabilito il seguente principio interpretativo: “*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 ABF, n. 22745/2019).

Il resistente ritiene presumibile che il codice autorizzativo fosse colpevolmente conservato insieme al portafoglio, atteso che le prime operazioni contestate si sono verificate in un breve arco temporale tra il furto/smarrimento e l'utilizzo fraudolento (in senso conforme, Collegio ABF Roma, n. 8224/2024).

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi la condotta del ricorrente, che subisca lo smarrimento in un luogo pubblico - come nel caso di specie - è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità del luogo stesso da parte di terzi (Collegio ABF Bologna, n. 3086/2025).

Nella fattispecie in esame, inoltre, l'utente non ha proceduto al blocco della carta ma quest'ultima è stata disattivata soltanto alle ore 13:10 del 09/10/2024, ovvero a distanza di oltre due giorni dal momento dell'evento.

Nessuna rilevanza assume la lamentata mancata attivazione del servizio di *sms alert*, atteso che l'istante non avrebbe potuto in ogni caso visionare le notifiche a causa dell'avvenuto furto/smarrimento del *device*.

Tutte le circostanze sopra indicate, pertanto, evidenziano la sussistenza di profili di colpa grave in capo al ricorrente, con conseguente non accoglimento della domanda di rimborso.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE