

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto al rimborso dell'importo complessivo di 600,00 euro, oltre a interessi e rivalutazione monetaria, corrispondente al valore un prelevamento ATM che disconosce perché eseguito da terzi non autorizzati a seguito dello smarrimento della carta, emessa dall'intermediario convenuto.

Si costituisce l'intermediario convenuto, eccependo che l'operazione contestata è stata approvata correttamente con un sistema di autenticazione pienamente rispettoso dei parametri della *Strong Customer Authentication* – SCA – basato su elementi appartenenti alle categorie della conoscenza (pin personale correttamente inserito al primo tentativo) e del possesso (corretta lettura del chip della carta); eccepisce la colpa grave del ricorrente, posto che l'operazione poteva essere eseguita soltanto dal titolare, in possesso della carta e a conoscenza del codice personale, ovvero da terzi con la sua cooperazione, anche inconsapevole. Chiede il rigetto del ricorso, e in subordine, l'applicazione della franchigia.

In fase di replica il ricorrente afferma di aver esser stato vittima di una frode informatica particolarmente sofisticate.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente a vedersi rimborsato dall'intermediario resistente l'importo di 600,00 euro, corrispondente al valore di un prelevamento ATM che disconosce perché effettuato da terzi non autorizzati a seguito dello smarrimento della carta di pagamento.

2. Il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che seguono.
3. Il prelevamento è stato effettuato il 6 luglio 2025, nella vigenza del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno – 2015/2366/UE (c.d. PSD 2) – e del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389, nonché successivamente all'emanazione dell'*Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2* del 21 giugno 2019 in tema di autenticazione forte, appunto, *Strong Customer Authentication*, o SCA.
4. Si impone dunque, anzitutto, la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario resistente e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina, la quale pone proprio sull'intermediario l'onere di 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» e che il sistema di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento è conforme alla *Strong Customer Authentication – SCA* –, secondo cui è necessaria un'autenticazione cd. a doppio fattore (un fattore "di possesso" e uno "di conoscenza").
5. Sul punto l'intermediario resistente afferma, e offre prova allegando copia dei log relativi all'operazione *de qua*, con una legenda esplicativa dei codici ivi presenti, che l'operazione è stata autorizzata con la corretta lettura del chip della carta e la e corretta digitazione del PIN senza precedenti tentativi di digitazione. In continuità con un orientamento ben consolidato, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio su di esso incombente in relazione alle modalità di autenticazione del cliente e di autorizzazione delle operazioni di pagamento (ad esempio, così, recentemente, con la decisione n. 279/2026).
6. Resta da vagliare l'eccezione di colpa grave del ricorrente formulata in controdeduzione dall'intermediario. Sul punto va rammentato che la colpa grave dell'utente può ritenersi provata anche attraverso il combinarsi di più elementi indiziari, e anche, quindi, in via presuntiva, sulla base delle risultanze agli atti del procedimento in relazione alle modalità con le quali l'operazione truffaldina è stata posta in essere, ricostruite sulla base delle evidenze disponibili. Nel caso di specie il ricorrente si limita a collocare temporalmente il furto fra le ore 10:00 e le 18:00, mentre il prelievo contestato è stato eseguito alle ore 12:02, senza errori di digitazione, nell'ambito di un parco acquatico. Ora, secondo un orientamento consolidato in seno ai Collegi territoriali dell'Arbitro, l'assenza di errori nella digitazione del PIN può essere un elemento di cui tener conto per presumere che il titolare conservasse il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento, sebbene la ricostruzione del ricorrente non consente di collocare nel tempo l'orario del furto. La condotta del ricorrente, sotto questo profilo, appare connotata da colpa grave, anche alla luce delle circostanze di fatto sopra riferite, circa il luogo di consumazione del furto, ossia in un contesto nel quale la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità da parte di terzi (cfr. questo Collegio, n. 4848/2025; ABF Roma, n. 8573/2024, ABF Milano, n. 13381/2024 e ABF Palermo, n. 11791/2024).
7. Il ricorrente invoca, ma solo in sede di repliche, la responsabilità dell'intermediario per omessa custodia dei propri dati personali, senza, peraltro formulare una domanda risarcitoria; omette altresì di identificare i dati "bancari" che sarebbero stati oggetto di fraudolenta acquisizione da parte di terzi. La doglianza è manifestata tardivamente, ma, quand'anche fosse stata tempestiva, sarebbe dunque infondata (analogamente questo Collegio, n. 7096/2025 e ABF Roma n. 11128/2024).
8. Né rileva la mancata prova circa l'invio di un messaggio – o di una notifica – alert al ricorrente, perché nelle ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta, ovvero di più transazioni ma a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, e complessivamente in un arco di tempo limitato, la ricezione dell'alert non avrebbe potuto in concreto limitare il pregiudizio dell'utente (così, a partire dal Collegio di Coordinamento n. 24366/2019, l'orientamento consolidato dei Collegi dell'Arbitro).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE