Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Parte ricorrente ha adito questo Arbitro per chiedere la condanna dell'intermediario alla somma di euro 6.000,00, corrispondente all'importo di tre operazioni disconosciute a seguito di una presunta manomissione dell'ATM.

Nel ricorso, parte ricorrente fa presente che:

- è cointestatario del conto corrente acceso presso la banca resistente al quale era collegata la carta di debito n. **012, emessa dal resistente;
- in data 11.05.2025, il ricorrente ha cercato di effettuare un prelievo presso un ATM del resistente, ma l'ATM non ha consentito il prelievo ed ha trattenuto la carta;
- il lunedì 12.05.2025 alle 08:30 del mattino, il ricorrente si è recato in filiale all'apertura per recuperare la carta di debito, ma ha appreso dai funzionari che la carta non era presente nell'ATM;
- dalla lista dei movimenti del conto corrente ha preso atto dell'esecuzione di 3 operazioni eseguite con la carta di debito da lui non autorizzate ossia: (i) un prelievo di € 2.000,00 presso un ATM di Roma dell'11.05.2025, alle ore 10:03; (ii) un prelievo di € 2.000,00 presso un ATM di Genova del 12.05.2025, alle ore 00:59; (iii) un pagamento POS di € 2.000,00 a Marsiglia del 12.05.2025 alle ore 06:24
- tali operazioni e relativi addebiti per complessivi € 6.000,00 sono stati consentiti e contabilizzati nonostante il massimale di utilizzo della carta di debito fosse di € 2.000,00 al giorno e di € 4.000,00 al mese ;

- il ricorrente ha immediatamente chiesto il blocco della carta di debito e ha disconosciuto le operazioni fraudolente;
- in data 15.05.2025, la banca ha riaccreditato € 6.000,00 per poi stornare la somma il 06.06.2025 e ciò ha determinato un saldo negativo del conto corrente dei ricorrenti di € 1.070,00; tale saldo negativo è stato comunicato ai ricorrenti il 10.06.2025 e questi ultimi lo stesso giorno, per evitare ulteriori conseguenze pregiudizievoli, hanno dovuto contrarre un finanziamento con la banca per poter versare immediatamente sul conto corrente l'importo necessario ad eliminare il saldo negativo ;
- il finanziamento prevede una durata di 36 mesi ed interessi da versare per € 817,24.

Parte ricorrente chiede il rimborso di 6.000,00 euro nonché delle spese di istruttoria (pari a 100,00 euro) e degli interessi di cui al finanziamento (817,24 euro) che è stato stipulato per eliminare il saldo passivo sul conto corrente.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha dedotto che:

- parte ricorrente chiede la restituzione di tre operazioni eseguite tra l'11 e il 12 maggio 2025 con la carta di debito n. **012, di cui il ricorrente è titolare;
- lo strumento di pagamento in esame è una carta di debito dotata di microchip; pertanto, le operazioni possono essere effettuate solo con l'utilizzo della carta e la digitazione del codice PIN associato;
- come ammesso dal cliente in denuncia, la mattina dell'11/05/2025 egli si recava presso uno sportello ATM per prelevare e, su suggerimento di due sconosciuti, inseriva la propria carta in un ATM che poi apparentemente non la rendeva indietro, tant'è che il ricorrente pensava fosse rimasta bloccata nella macchina; si presume che in quel frangente gli ignoti malfattori abbiano rubato lo strumento di pagamento senza che il ricorrente se ne avvedesse;
- solo il mattino successivo, alle ore 9:10, il cliente provvedeva a bloccare la carta poiché resosi conto di alcuni movimenti da lui non autorizzati;
- tutte le operazioni sono state eseguite con utilizzo della plastica originale e corretta digitazione del relativo PIN ;
- i truffatori, dopo aver rubato la carta e carpito il relativo PIN, hanno inizialmente prelevato 2.000,00 euro su ATM altra banca e, il giorno dopo, altri 2.000,00 euro presso un ATM della resistente di Genova per poi fare un pagamento POS, sempre di 2.000,00 euro, a Marsiglia;
- contestualmente la banca inoltrava sul numero di cellulare del ricorrente gli SMS alert;
- è evidente che il cliente ha contribuito al verificarsi dell'evento fraudolento: in un primo momento, facendosi avvicinare da due sconosciuti mentre tentava di prelevare e, in un secondo momento, non bloccando prontamente la carta; infatti, se il ricorrente avesse agito per tempo ovvero subito dopo il primo prelievo, avrebbe potuto evitare i successivi;
- in relazione all'eventuale superamento del plafond, le operazioni contestate sono avvenute nel rispetto dei limiti previsti dal contratto;
- per quanto riguarda il finanziamento, a fronte di un asserito saldo negativo di 1.070 euro, il cliente avrebbe sottoscritto un prestito di 5.000 euro e che, ad ogni modo, è stata una sua libera iniziativa;
- pertanto, il cliente ha tenuto una condotta connotata da colpa grave in relazione all'inosservanza dell'obbligo di proteggere lo strumento di pagamento ed il suo codice PIN;

Chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, parte ricorrente espone che:

- il ricorrente è rimasto vittima del cd. skimming o lebanese loop, una tecnica di manomissione dei terminali ATM nei giorni di chiusura della filiale che consente ai frodatori di impossessarsi della carta di pagamento della vittima che viene trattenuta dallo sportello ATM; gli intermediari sono dunque tenuti ad adottare cautele volte ad evitare tale frode;
- la banca non ha provato di aver regolarmente eseguito la manutenzione dello sportello ATM;
- mentre il ricorrente stava eseguendo il prelievo si sono avvicinate due persone che gli hanno detto che lo sportello non funzionava e gli hanno consigliato di usare l'altro sportello ATM ma da ciò non emerge affatto la colpa grave del ricorrente;
- il ricorrente non ha bloccato immediatamente la carta in quanto convinto che fosse all'interno della macchina ATM dell'intermediario su cui sorgeva dunque un obbligo di custodia;
- mentre il PIN è stato presumibilmente carpito dai malfattori durante l'esecuzione del prelievo ed in questo caso i collegi escludono la colpa grave del ricorrente;
- sarebbero presenti gli indici di anomalia di cui all'art. 8, comma 1 lett. b n. 3 del DM n. 112/2007 ossia più richieste di autorizzazione che esauriscono il plafond nell'arco di 24 ore;
- peraltro, l'ammontare delle operazioni e le circostanze di luogo e di tempo denotano un'anomalia che doveva essere rilevata dalla banca;
- la stipula del finanziamento è stata una scelta obbligata a seguito dell'esaurimento del saldo di conto corrente.

Nelle controrepliche, parte resistente rileva che:

- parte ricorrente contesta la mancata adozione, da parte della banca, di misure di prevenzione a difesa delle truffe compiute tramite la c.d. tecnica di skimming o lebanese loop; tale eccezione appare nuova e non supportata da alcuna evidenza tecnica;
- il comportamento tenuto dal ricorrente nell'intera vicenda è senza dubbio connotato da colpa grave rispetto agli obblighi di custodia della carta e del relativo codice segreto, come ampiamente argomentato nelle nostre precedenti controdeduzioni.

Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di tre operazioni di pagamento eseguite con carta di debito n. **012 emessa dal resistente.

Si tratta in particolare di:

(i) un prelievo di euro 2.000,00 eseguito presso uno sportello ATM di Roma alle ore 10:03 dell'11.05.2025;
(ii) un prelievo di euro 2.000,00 eseguito presso uno sportello ATM i Genova alle ore 00:59 del 12.05.2025;
(iii) un pagamento POS di euro 2.000,00 eseguito presso un esercente commerciale di Marsiglia alle ore 06:24 dl 12.05.2025

per complessivi euro 6.000,00.

Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario afferma che le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.

Afferma in particolare che le operazioni contestate sono state poste in essere con carta originale, dotata di chip e mediante inserimento del pin.
A tal riprova l'intermediario ha prodotto i LOG dai quali risulta che tutte le operazioni contestate risultano eseguite mediante lettura del chip (cfr. la voce "CVD present" che riporta la risultanza "yes" e la voce "PIN presente" che riporta la risultanza "yes").

Pertanto, le operazioni sono state correttamente autenticate.

In base a quanto emerge dalla denuncia:

- in data 11.05.2025, verso le ore 09:00, il ricorrente si è recato ad uno sportello ATM della banca resistente sito in Roma per eseguire un prelievo;
- mentre era in attesa per prelevare due persone gli hanno consigliato di eseguire il prelievo allo sportello ATM a fianco, in quanto quello per cui era in fila non funzionava;
- dopo aver inserito la carta, il ricorrente non è riuscito a compiere alcuna operazione e la carta non gli è stata più restituita;
- dopo aver atteso diversi minuti la restituzione della carta senza successo, una persona gli ha consigliato di tornare l'indomani mattina (lunedì);
- il giorno successivo 12.05.2025 si è recato in filiale per chiedere la restituzione della carta che gli è stata negata e ha così scoperto che nel frattempo erano stati eseguite tre operazioni di euro 2.000,00 ciascuna tra l'11.05.2025 e il 12.05.2025.
- Il ricorrente ha bloccato lo strumento di pagamento in data 12.05.2025 alle ore 09:10.
- La carta è rimasta incastrata nell'ATM l'11.05.2025 verso le ore 09:00 del mattino.

Quindi dal momento della ricezione del primo messaggio di alert, fino al blocco della carta sono decorse quasi 24 ore.
In caso di attivazione nelle ore successive alla ricezione del messaggio, il cliente avrebbe potuto evitare la realizzazione della seconda e della terza operazione e quindi ridurre della somma di euro 4.000,00 il pregiudizio subito.
I Collegi ABF considerano rilevante ai fini della colpa grave, il blocco tardivo degli strumenti di pagamento nonostante la ricezione dei messaggi di alert. Sul punto si riporta

> Collegio di Roma, decisione 12905/2023
> "(…) Quanto invece alla valutazione della condotta della ricorrente, il Collegio ritiene decisiva l'evidenza offerta dall'intermediario della disposizione del blocco dello strumento di pagamento solo alle ore 8.10 del 17 maggio 2022, e dunque solo il giorno successivo rispetto a quello del furto, avvenuto nella mattinata del 16 maggio. Invero, la ricorrente ha affermato di aver bloccato lo strumento di pagamento nell'immediatezza del furto. Non ha però prodotto alcuna evidenza di un blocco tempestivo. Il blocco tempestivamente disposto di altro strumento di pagamento non può essere considerato una prova sufficiente del blocco contestuale dello strumento di pagamento utilizzato per disporre le operazioni oggetto del presente ricorso. Deve dunque ritenersi che la ricorrente non abbia adempiuto al proprio obbligo di comunicare tempestivamente all'intermediario il furto dello strumento di pagamento al fine di consentirne il blocco. Peraltro, i tre prelievi contestati sono avvenuti in pochi minuti a quasi un'ora di distanza rispetto al momento in cui la ricorrente ha preso consapevolezza di essere rimasta vittima del furto. Il blocco tempestivo dello strumento di pagamento avrebbe dunque potuto impedire i prelievi e il pregiudizio lamentato dalla ricorrente. Il Collegio ritiene pertanto che l'intermediario abbia assolto con ciò al proprio onere di provare una condotta gravemente negligente della ricorrente nell'adempimento degli obblighi contrattuali sulla stessa gravanti.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte ricorrente contesta che le operazioni di prelievo avrebbero esaurito sia il plafond di prelievo giornaliero che mensile.

Non risulta alcun superamento del plafond giornaliero posto che la prima operazione di prelievo è stata eseguita in data 11.05.2026, la seconda in data 12.05.2026 (dopo la mezzanotte) mentre la terza operazione è un pagamento POS per il quale non è stato superato il massimale giornaliero.

Non vi è neanche superamento del plafond mensile posto che i due prelievi ammontano a complessivi euro 4.000,00 mentre l'operazione POS è avvenuta nel limite mensile di euro 4.000,00.

Parte ricorrente lamenta la sussistenza degli indici di anomalia di cui al D.M. 30 aprile 2007, n. 112, di attuazione della legge n. 166/2005, in particolare: Art. 8 (Rischio di frode): 1. "Si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri:

[…]
b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c):
1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento;
2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento;
3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Non risulta un superamento del plafond ma solamente un'integrazione del limite massimo stabilito.

Parte ricorrente fa presente che l'intermediario ha inizialmente restituito la somma di euro 6.000,00 per poi stornarla.

A causa di ciò si è verificato uno scoperto di conto per ripianare il quale, i ricorrenti hanno dovuto stipulare un finanziamento con la banca resistente.

Pertanto, i ricorrenti chiedono la restituzione delle spese di istruttoria e gli interessi legali sostenuti per la stipula del finanziamento.

Tuttavia, la stipula di suddetto contratto di finanziamento non pare essere una conseguenza immediata e diretta dell'utilizzo fraudolento, come tale risarcibile.

A tal proposito giova ricordare che il Collegio di Roma, laddove risulti accertata la realizzazione di un raggiro perpetrato mediante manomissione dell'ATM (in particolare, dell'erogatore di banconote – c.d. cash trapping – ovvero dello slot di inserimento della carta – c.d. lebaneese loop), esclude la colpa grave del ricorrente, osservando come gli intermediari siano tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi. (Collegio di Roma, decisione n. 6573 del 04 giugno 2024) "Pertanto, ad avviso del Collegio, la dinamica sembra piuttosto compatibile con l'ipotesi di una manomissione del primo sportello ATM. 7.- Nelle ipotesi di truffa perpetrata mediante manomissione dello sportello ATM (ad es. cash trapping o lebanese loop) l'Arbitro tende ad esclude la colpa grave del ricorrente, sul presupposto che gli intermediari sono tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi (Collegio di Roma, decisione 2099/2024). Nel caso esaminato, alla luce delle risultanze istruttorie, non vi è dubbio che l'operazione contestata sia una conseguenza della mancata predisposizione di procedure di sicurezza adeguate da parte dell'intermediario, sulle quali tuttavia si innesta la colpa grave del cliente. Quest'ultima, però, a parere del Collegio, non è adeguata ad assorbire completamente il nesso di causalità, ma concorre con esso (Coll. Milano, dec. n. 2892/2021). Alla luce di quanto sopra esposto il Collegio valuta il concorso paritario tra le parti e liquida in via equitativa in favore del ricorrente a titolo risarcitorio l'importo di € 1.000,00"

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.000,00, determinata in via equitativa. Respinge nel resto.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura ed alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE