Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 14/01/2026

FATTO

1. La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati a valere su di una carta di pagamento, di cui è titolare la ricorrente.

2. In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 21 giugno 2025, di mattina – effettuava un prelievo ATM dell'importo di euro 250,00. In tale circostanza, ignoti riuscivano fraudolentemente a carpire il codice PIN della sua carta di debito. Poco dopo, mentre si trovava al mercato, veniva derubata del portatessere contenente lo strumento di pagamento. Appena accortasi dell'accaduto, con l'ausilio del figlio, la ricorrente provvedeva al blocco della carta, rilevando tuttavia che, nel frattempo, erano stati eseguiti da ignoti tre prelievi ATM di 250,00 ciascuno, mediante lo strumento sottratto. Nella medesima giornata la cliente sporgeva denuncia presso il competente commissariato, ove – a quanto riferito – risultavano *"presenti altre due persone vittime dello stesso tipo di furto eseguito con le stesse modalità"*. In data 25 giugno 2025, la proponente presentava reclamo all'intermediario e, su indicazione di quest'ultimo, il 26 giugno 2025 formalizzava il disconoscimento delle operazioni anche nei confronti della società incaricata

di gestire la carta. L'istituto di credito resistente disponeva inizialmente il rimborso provvisorio delle somme, salvo poi procedere nuovamente all'addebito delle stesse, eccependo l'incauta custodia del PIN; circostanza, quest'ultima, espressamente contestata dalla ricorrente, la quale dichiara di aver adottato la massima diligenza in occasione del prelievo e di non aver mai trascritto o memorizzato su supporto digitale il PIN.

3. Con ricorso pervenuto il 10 settembre 2025, preceduto da rituale reclamo, parte ricorrente chiede, pertanto, la ripetizione delle somme indebitamente sottratte, per complessivi euro 750,00.

4. Con le controdeduzioni l'intermediario afferma che parte ricorrente sottoscriveva, a febbraio 2018, il contratto di conto corrente n. ***487, cui seguiva il rilascio della carta di debito n. ***656, la cui gestione operativa è posta in capo a una società partner. Con tale carta di pagamento il 21 giugno 2025 venivano effettuate tre operazioni per complessivi euro 750,00, tutte eseguite con la corretta digitazione del PIN, al primo tentativo, e per le quali la cliente riceveva i relativi SMS alert. Rileva, al contempo, l'intermediario che la proponente non precisa le circostanze dell'evento fraudolento occorso, né fornisce alcun elemento probatorio in merito al furto della carta di pagamento; non descrive né in denuncia né nel reclamo né nel ricorso lo svolgimento della sottrazione da parte dei frodatori, limitandosi ad affermare che ignoti malfattori asportavano gli strumenti di pagamento dalla propria borsa mentre si trovava al mercato comunale, senza che se ne avvedesse. Con riferimento al luogo dove si è presumibilmente consumato il furto, la ricorrente ha affermato di trovarsi all'interno del mercato comunale, *"in cui la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi"* (Collegio di Milano, decisione n. 5025 del 26 maggio 2025). Chiarisce, altresì, la resistente che non sembra trovare fondamento l'ipotesi avanzata dalla ricorrente secondo cui, durante l'operazione di prelievo genuino effettuato alle ore 10.00, le sarebbe stato carpito il PIN *"tramite una microcamera installata nell'ATM o con altri metodi"*; tale ipotesi, infatti, non è supportata da alcuna evidenza fattuale. Alla luce di quanto precede, l'intermediario conclude per il rigetto dell'istanza di rimborso delle transazioni contestate, in quanto infondata in fatto e in diritto.

DIRITTO

1. Ai fini della decisione, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. "PSD 2").

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. Ciò posto, considerati i fatti così come ricostruiti in atti, occorre anzitutto rilevare che la realizzazione – nell'imminenza del furto dello strumento di pagamento e del successivo utilizzo fraudolento dello stesso – di un'operazione correttamente autorizzata con inserimento del PIN rende plausibile che durante il legittimo impiego della carta di debito da parte della titolare sia avvenuta la captazione del codice; ipotesi, questa, la cui verosimiglianza non consente di presumere che il PIN sia stato senz'altro rinvenuto assieme alla carta sottratta. Nel caso di specie può, pertanto, trovare applicazione l'indirizzo di questo Arbitro (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7342/2024), a cui si intende dare continuità, che ha escluso la colpa grave nei casi in cui l'utilizzatore sia stato vittima di un'azione coordinata del terzo, volta dapprima a carpire i codici dispositivi segreti e successivamente ad effettuare il furto dello strumento di pagamento.

3. In relazione a quanto precede a parte attrice spetta, dunque, il rimborso integrale delle somme frodate corrispondenti, per complessivi euro 750,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 750,00.
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 e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE