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) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con ricorso del 26.9.2025, parte attrice riferisce che, in data 8.4.2025, intorno alle 19:07, si trovava in un centro commerciale e stava uscendo da un negozio dopo aver effettuato un acquisto. Una volta raggiunto il parcheggio, si avvedeva del furto del suo portafoglio, riposto nello zaino e contenente, fra le altre cose, la carta emessa dall'intermediario resistente. Nell'odierno ricorso, nega che il PIN fosse custodito insieme alla carta e ipotizza che il codice sia stato carpito in occasione dell'ultimo acquisto genuino effettuato. Ritiene di non aver violato gli obblighi di diligenza nella custodia del PIN ed è onere della Banca dimostrare la riconducibilità dell'operazione al cliente e non al terzo. La ricorrente deduce che, una volta accortasi dell'accaduto, ha prontamente bloccato la carta, constatando l'assenza di operazioni fraudolente: nonostante ciò, dall'estratto conto si avvedeva di operazioni non autorizzate dell'importo complessivo di € 1.650,00, contabilizzate dalla banca dopo la richiesta di blocco della carta. Chiede il rimborso della somma sottratta, deducendo anche una falla nel sistema operativo della banca per l'avvenuta contabilizzazione delle operazioni successivamente alla richiesta di blocco.
In sede di controdeduzioni, l'intermediario rappresenta che le operazioni sono state tutte autorizzate mediante CHIP e PIN; in punto di colpa grave, la ricorrente abbia dichiarato di aver subito il furto mentre era al centro commerciale, dopo le 19:07 orario in cui aveva effettuato l'ultimo acquisto utilizzando la carta presso un negozio, per poi recarsi al parcheggio ed accorgersi del furto; la stessa ricorrente ha ammesso di aver subito il furto anche di un'altra carta con la quale i ladri hanno eseguito immediatamente ben sei transazioni, avvalorando la convinzione che la ricorrente conservasse i PIN delle carte con le stesse. Il primo pagamento è stato fatto alle ore 19.22.35 e il furto dopo le 19.07; il blocco della carta è avvenuto alle ore 19.46.14 e l'ultima operazione disconosciuta è stata autorizzata

alle ore 19.44.36, per cui non si comprende l'eccezione formulata relativamente alla contabilizzazione delle operazioni disconosciute nonostante l'intervenuto blocco. In ultimo, l'intermediario evidenzia come la ricorrente non abbia fornito alcuna versione di come si sarebbe svolto il furto con destrezza.
In sede di repliche, parte ricorrente replica precisa che nei *log* prodotti, compaiono due operazioni di pagamento, una avvenuta alle ore 19.20.14 per un importo di € 1.400,00 e una di € 300,00 eseguita alle ore 19.45.28., entrambe negate. Altre due operazioni, ciascuna di € 1.000,00, eseguite rispettivamente alle ore 19.28.27 e 19.42.39 sembrerebbero essere andate a buon fine (in quanto contrassegnate da OK), anche se le stesse non sono state addebitate alla ricorrente e non compaiono nella lista dei movimenti già trasmessa in allegato dalla stessa ricorrente. Le modalità del furto sono state tali da non consentire alla vittima di accorgersene. La resistente non ha fornito prove consistenti ed elementi che possano provare concretamente della colpa grave della ricorrente. In ultimo, deduce la responsabilità della banca per non aver bloccato la carta a fronte di operazioni oggettivamente anomale.
In sede di controrepliche, l'intermediario evidenzia come le tracciature informatiche depositate in sede di prime difese riportano tutti i movimenti effettuati con la carta, comprese le operazioni negate e le pre-autorizzazioni. Deduce l'infondatezza dell'ipotesi che terzi abbiano potuto carpire il PIN durante un precedente prelievo o pagamento effettuato dalla ricorrente, dal momento che, come si evince dai tracciati, non risultano prelievi antecedenti a quelli disconosciuti nella giornata dell'8.4.2025.
In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente chiede all'Arbitro «il rimborso dell'importo di € 1.650,00 che mi è stato sottratto indebitamente». Dal canto suo, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto 6 operazioni effettuate l'8.4.2025, a seguito di un furto, per un importo totale di € 1.650,00, di cui quattro prelievi e due pagamenti presso uno stesso soggetto. 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, dotate di *chip* e mediante inserimento del PIN. Allega i *log* e la relativa *legenda*, dai quali si evince che il campo "G72" sta ad indicare la digitazione del PIN. La carta è stata bloccata alle ore 19:46.
La ricorrente afferma di aver subito il furto l'8.4.2025 mentre si trovava in un centro commerciale, senza circostanziare ulteriormente l'evento. In casi simili, il Collegio ha ravvisato colpa grave del ricorrente: Collegio di Roma, decisione n. 609/2023: «al riguardo il Collegio ha infatti segnatamente presente che il denunciato furto della suddetta carta sarebbe avvenuto, con modalità non meglio circostanziate, […] in un luogo pubblico e affollato in cui la ricorrente era quindi tenuta ad adottare apposite e proporzionate misure di protezione dello strumento di pagamento in questione rispetto al rischio di suo indebito utilizzo da parte di terzi, soprattutto rispetto ai casi di utilizzo a tal fine di tecniche non particolarmente sofisticate o complesse, ovvero articolate macchinazioni. Il Collegio ritiene pertanto che costituisca indice di colpa grave della ricorrente l'avere custodito la carta di pagamento in questione mentre si trovava in un luogo pubblico e affollato senza l'adozione però delle opportune specifiche cautele volte a impedirne la sottrazione e l'utilizzo da parte di terzi (in senso conforme cfr. ABF; Collegio di Roma, decisione n. 18284/2019)».
La ricorrente nega di aver custodito il PIN congiuntamente alla carta e nel reclamo ipotizza altre modalità con cui i ladri abbiano potuto carpire il PIN mentre faceva acquisti presso il centro

commerciale. L'intermediario, in primo luogo, evidenzia il breve lasso temporale tra furto (collocato dopo le ore 19.07) e la prima operazione disconosciuta (avvenuta alle ore 19:22). Dalle pronunce dei Collegi territoriali emerge che, nella valutazione del grado di diligenza del cliente nella custodia del PIN, un ridotto arco temporale tra il furto e l'utilizzo fraudolento (anche di un'ora) costituisce un elemento particolarmente qualificante, unitamente ad altre circostanze, quali la presenza del *microchip* e l'assenza di errori nella digitazione del PIN. In particolare, cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8848 del 7.6.2022, secondo cui «il Collegio, sul punto, richiama il costante orientamento dell'Arbitro, secondo il quale la brevità del lasso temporale tra il furto e il primo prelievo (il furto presumibilmente avvenuto tra le 10.30 e le 11.23 circa, mentre la prima operazione contestata è avvenuta alle ore 11.31) e l'assenza di anomalie nell'esecuzione delle operazioni, avvenuta mediante corretta digitazione del PIN (come risulta dalla documentazione prodotta dall'intermediario) lasciano presumere che il codice PIN fosse negligentemente conservato insieme alla carta di pagamento, ciò che ha permesso all'autore del furto di impossessarsi di entrambi (cfr. Collegio di Roma, decisioni n. 2838/2016, n. 4455/2016, n. 33/2015)».

La ricorrente contesta che il PIN potrebbe essere stato carpito in occasione di tre pagamenti genuini dalla stessa effettuate poco prima del furto. Tuttavia non vi è agli atti evidenza di operazioni autorizzate con PIN precedentemente al furto: la ricorrente non fornisce dettagli in merito alle circostanze di fatto in cui sarebbe potuta avvenire la captazione visiva del PIN. Secondo l'orientamento del Collegio, nelle ipotesi in cui è stata dimostrata l'effettuazione di un'operazione correttamente autorizzata con digitazione del PIN nell'imminenza del furto, il Collegio ha ipotizzato la captazione del codice; occorre tuttavia che emergano elementi fattuali che possano far presumere tale circostanza (v. Collegio di Roma, decisioni n. 5626/2024; n. 15881/2019).

Per il ricorso presentato dalla medesima ricorrente nei confronti dell'intermediario emittente dell'altra carta sottratta in occasione dello stesso furto, il Collegio ha ravvisato la colpa grave nella custodia del PIN, rigettando la domanda di rimborso: cfr. decisione n. 11294/2025, secondo cui, «nel caso di operazioni disconosciute a seguito di smarrimento della carta o asserito furto non accompagnato da elementi utili a ricostruire le modalità della frode, è presumibile la condotta negligente nella custodia dello strumento di pagamento (Collegio di Roma, decisione n. 3447/2023); soprattutto, qualora ci si trovi in un luogo pubblico e affollato, dove andrebbero adottate opportune cautele (Collegio di Roma, decisione n. 609/2023). Inoltre, il breve lasso temporale tra il furto e la prima delle operazioni disconosciute costituisce un ulteriore elemento sintomatico della conservazione congiunta del PIN e della carta e, quindi, della conseguente colpa grave dell'utilizzatore».

Dall'integrazione della denuncia emerge che, insieme alla carta per cui è controversia, siano state rubati anche altri strumenti di pagamento, con i quali sono stati effettuati altri prelievi disconosciuti. A tale riguardo, si riporta una decisione nella quale il Collegio di Roma afferma che sottrazione contestuale e il successivo utilizzo di più strumenti di pagamento rappresenta un indice di conservazione congiunta delle carte e dei relativi PIN. Infatti, con la decisione n. 4149/2019, è stato stabilito: «è necessario ricordare che, nelle ipotesi di sottrazione e conseguente utilizzo di più strumenti di pagamento, analoghe a quella ricorrente nel caso di specie, è possibile ricostruire degli indici di conservazione congiunta della carta e del relativo codice. In questo senso, v. Collegio di Roma, decisione n. 8399/2017: "tale ricostruzione appare confermata dalla circostanza che i terzi non autorizzati siano riusciti ad utilizzare più carte di pagamento: come già sostenuto da questo Arbitro, la

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

contestuale sottrazione di altri strumenti di pagamento, cui è seguito – nello stesso ristretto lasso di tempo – il loro fraudolento utilizzo rende ancor più evidente l'impossibilità per i malviventi di effettuare in tempi così brevi un rilevantissimo numero di tentativi finalizzati all'ottenimento dei PIN di diverse carte"».

La ricorrente deduce la responsabilità della banca per non aver bloccato la carta a fronte di operazioni oggettivamente anomale. Le 6 transazioni sono avvenute nell'arco di 22 minuti e due di esse sono state effettuate quasi in contemporanea presso lo stesso esercizio commerciale. Sul punto si fa presente che il d.m. n. 112/2007 individua, fra gli altri, i seguenti indici di anomalia: (i) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; (ii) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita. Nessuna di tali ipotesi è però integrata nel caso di specie.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE