

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 1.000,00, corrispondente all'importo derivante dall'esecuzione fraudolenta di un prelievo ATM (acronimo di "*Automated Teller Machine*") eseguito con la propria carta di debito. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) in data 23.06.2025, mentre si trovava su un mezzo di trasporto pubblico, subiva il furto del portafoglio contenente il bancomat n. ***058, emesso dall'intermediario resistente, e un altro strumento di pagamento intestato al figlio, rilasciato da diversa banca; (ii) durante il tragitto, si accorgeva che la cerniera della borsa era aperta e, constatata la sottrazione del portafoglio, bloccava le carte alle ore 8:30 circa; (iii) prima del blocco, tuttavia, i malfattori erano riusciti a effettuare un prelievo ATM con ciascuna delle carte. In particolare, per quel che riguarda quella intestata alla parte ricorrente, la somma prelevata ammontava ad Euro 1.000,00; (iv) i codici PIN delle carte erano annotati su fogli custoditi nel portafoglio, ma sotto le sembianze di numeri telefonici; (iv) ha disconosciuto l'operazione contestata, ma la banca ha negato il rimborso.

Costituitosi, l'intermediario chiede disporsi il rigetto del ricorso sul rilievo che: a) l'operazione disconosciuta è stata eseguita regolarmente, senza anomalie, con l'utilizzo della carta in originale dotata di microchip e digitazione immediatamente corretta del codice PIN; b) l'utilizzo illecito è stato reso possibile dalla condotta negligente della parte ricorrente che non ha custodito, con la dovuta cautela, lo strumento di pagamento all'interno della borsa, sebbene si trovasse in un luogo affollato, ove è richiesto un maggior grado di attenzione; c) inoltre, la parte ricorrente ha ammesso di aver conservato i codici segreti annotati all'interno del portafoglio congiuntamente agli strumenti di pagamento rubati, rendendo agevole per i malfattori l'utilizzo dei medesimi. Ciò trova conferma nel breve lasso temporale intercorrente tra il momento del furto e quello dell'operazione illecita; d) anche il contestuale utilizzo di entrambe le carte di pagamento lascia presumere che i ladri abbiano potuto ricavare dal biglietto custodito dentro il portafoglio, ancorché celati sotto le sembianze di numeri telefonici, i codici segreti necessari per l'immediata esecuzione dei prelievi ATM.

In sede di repliche, la parte ricorrente deduce, mettendo in evidenza la tempestività e la diligenza della propria azione, che: (i) il codice PIN aveva la parvenza di un numero di telefono e non era associabile alla carta; (ii) è stata vittima di un furto con destrezza; (iii) ha provveduto al blocco delle carte appena possibile e ha sporto tempestivamente denuncia alle autorità competenti; (iv) ha cooperato attivamente con l'intermediario resistente; (v) quest'ultimo non ha dimostrato la colpa grave del cliente; (vi) inoltre, la consulenza tecnica del Politecnico di Torino prodotta in giudizio è generica e non afferisce al caso di specie.

La parte resistente, in sede di controrepliche, insiste per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate, reiterando le deduzioni e gli argomenti esposti nelle controdeduzioni.

DIRITTO

L'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore del d.lgs. 27.01.2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Parte ricorrente disconosce n. 1 operazione di prelievo ATM di Euro 1.000,00, eseguita in data 23.06.2025, alle ore 8:14, a seguito del furto della propria carta di debito n. ***058 emessa dall'intermediario resistente.

Dalla documentazione prodotta dall'intermediario, coerente con quanto dichiarato dalla parte ricorrente, risulta che la carta è stata bloccata alle ore 08:30 del 23.06.2025, dunque dopo l'esecuzione dell'operazione contestata.

Per quanto riguarda l'autenticazione dell'operazione, l'intermediario ha versato in atti la documentazione (tracciature informatiche del prelievo) dalla quale si evince che la stessa è stata correttamente autenticata, eseguita e contabilizzata da parte dei sistemi informatici, senza alcuna rilevazione di anomalia, in modo multifattoriale e quindi SCA, attraverso l'utilizzazione della carta di debito intestata alla parte ricorrente dotata di microchip (elemento del possesso) e la corretta digitazione del codice Pin (elemento della conoscenza).

Per quanto osservato, è possibile affermare che la parte resistente ha assolto al proprio onere di dimostrare che l'operazione contestata è stata correttamente eseguita, autenticata e registrata (art. 10, comma 1, D.lgs. 11/2010).

È ora opportuno scrutinare la condotta serbata dalle parti in occasione dei fatti che conducevano al compimento dell'operazione contestata perché - come sancito dal Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 22745/19 - *“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”*.

Nel caso di specie, parte ricorrente ha dichiarato, in sede di ricorso e di denuncia, che il giorno 23.06.2025, intorno alle ore 08:00, mentre si trovava all'interno di un autobus di linea, si accorgeva che la cerniera della propria borsa, che indossava a tracolla, era aperta e che il portafoglio riposto al suo interno non era presente. Nel portafoglio erano custode la carta di debito emessa dall'intermediario resistente e un'altra carta di pagamento intestata al figlio, emessa da un altro intermediario, oltre ai codici PIN annotati su un biglietto sotto le sembianze di recapiti telefonici.

Come documentato dall'intermediario resistente, mediante le tracciature informatiche prodotte in atti, l'operazione disconosciuta, consistente nel prelievo ATM, è stata eseguita con corretta digitazione del codice segreto PIN alle ore 08:15 del 23.06.2025, quindi a brevissima distanza temporale dall'orario in cui il ricorrente ha dedotto di avere subito il furto dello strumento di pagamento (intorno alle 08:00). Ciò, del resto è coerente con quanto dichiarato dalla parte ricorrente, ossia di aver conservato congiuntamente agli strumenti di pagamento rubati, i rispettivi codici segreti annotati su un biglietto riposto all'interno del portafoglio (sebbene ritenuti camuffati da numeri telefonici), con la inevitabile conseguenza di avere agevolato i malfattori nell'utilizzo delle carte.

A ciò si aggiunge che - per stessa ammissione della parte ricorrente (anche in sede di denuncia) - il furto della borsa avveniva in un luogo pubblico (un autobus di linea), quindi in un luogo accessibile a terzi e affollato, in cui sarebbe stata buona norma prestare la massima attenzione e prudenza.

Quanto precede permette di ravvisare una condizione di colpa grave a carico della parte ricorrente.

Infine, la circostanza che i malfattori abbiano utilizzato entrambe le carte di pagamento sottratte alla parte ricorrente, una di titolarità della stessa e l'altra affidatale dal figlio ed emessa da un diverso intermediario, conferma il giudizio sopra svolto, relativamente alla incauta custodia degli strumenti di pagamento (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 4016/2023).

Per converso, nessuna responsabilità è ravvisabile a carico dell'intermediario, anche tenuto conto che: a) l'operazione contestata non integra alcun parametro di cui all'art. 8, rubricato "*Rischio di frode*", del D.M. 112/2007, recante il "*Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, recante «Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento»*"; b) il servizio di notifica *alert* non avrebbe potuto impedire la frode, perché costituita da un'unica operazione di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE