Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) DI STEFANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAOLO DI STEFANO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso depositato il 17.01.2026 il ricorrente espone di avere subito in data 30.11.2024 il furto della propria carta di pagamento, a seguito del quale sono stati effettuati fraudolentemente tre prelievi ATM non autorizzati per il complessivo importo di € 1.105,70, del quale chiede la restituzione oltre interessi alla banca convenuta, responsabile, tra l'altro, del mancato inviso di sms alert.
L'intermediario, costituitosi con controdeduzioni del 16.02.2026, attribuisce la responsabilità dell'accaduto unicamente alla colpa grave del ricorrente, il quale avrebbe consentito ai frodatori di reperire facilmente i dati di accesso della propria carta, in quanto - come dichiarato in denuncia - custoditi incautamente nel portafoglio che conteneva anche la carta bancomat utilizzata per effettuare i prelievi ATM. Precisa che le operazioni in oggetto constano di due prelievi ATM e di una transazione in modalità contactless. Contesta altresì che non sia stato attivato il servizio di alert.
Il ricorrente, in sede di repliche, obietta che, poiché nel portafoglio erano presenti più carte è illogico sostenere che il PIN fosse riconducibile al bancomat adoperato dai malfattori. Insiste nella mancata trasmissione degli sms alert. Riguardo al valore della denuncia, parte ricorrente rileva che si tratta di un atto unilaterale e in quanto tale può contenere imprecisioni, ribadendo che il pin ritrovato nel portafogli non era facilmente individuabile in quanto indicato sotto forma di numero telefonico tra diversi numeri della medesima tipologia e tale circostanza non può configurare colpa grave del cliente; evidenzia che la sequenza delle operazioni è tipicamente fraudolenta e di avere bloccato la carta non appena a conoscenza dell'accaduto.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con controrepliche del 4.3.2026, la resistente sottolinea che le operazioni in questione sono state effettuate senza che il sistema avesse rilevato anomalie e ciò depone a favore della disponibilità delle credenziali detenute dai frodatori. Le transazioni, pertanto, sono state correttamente autorizzate, registrate e contabilizzate, come si evince, per l'appropriata associazione della carta originale e del PIN. Inoltre, tali operazioni sono state notificate tramite l'invio di sms alert.

DIRITTO

La controversia è disciplinata dal d.lgs. 27 gennaio 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), entrato in vigore il 13/01/2018, 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.
In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del d.lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).
Ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 11/2010, a fronte del disconoscimento di una operazione di pagamento da parte dell'utente, il prestatore di servizi di pagamento (PSP) , salvo che l'operazione disconosciuta non sia stata direttamente autorizzata dal cliente, ha l'onere di provare: a) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; b) il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).
Il ricorso ha ad oggetto due operazioni di prelievo ATM, eseguite entrambe in data 30.11.2024, l'una di euro 850,00 avvenuta alle ore 22:27, l'altra di euro 250,00 avvenuta alle ore 22:34.
Il tutto per complessivi euro 1.100,00, di cui viene chiesta la restituzione.
Risulta eseguita nella medesima data alle ore 22:25 anche un'altra operazione (pagamento contactless) di euro 5,70, che viene menzionata nella descrizione dei fatti, ma che non rientra nel petitum.
Dalle evidenze informatiche in atti, risulta che entrambi i prelievi siano avvenuti mediante l'utilizzo fisico della carta di pagamento, tramite lettura del chip (fattore di possesso) ed inserimento del codice PIN (fattore di conoscenza). La riproduzione dei processi autenticativi forniti dall'intermediario dà conto dell'inesistenza di anomalie e del rispetto, nelle fasi autorizzative delle operazioni, della normativa in materia di strong customer authentication (c.d. SCA).
Vista, quindi, la corretta adozione delle procedure di sicurezza che l'intermediario è tenuto a seguire durante i processi di autenticazione, occorre individuare eventuali profili di colpa grave del ricorrente, stante che, secondo il costante orientamento dei Collegi, la prova dell'autenticazione delle operazioni rappresenta un *prius* logico e giuridico rispetto alla valutazione del comportamento dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, decisione n. 22745/2019).
Serve pertanto esaminare, anche al fine di valutare la sussistenza di indici di colpa grave del ricorrente, l'eventuale responsabilità dello stesso nella custodia dello strumento di pagamento e delle relative credenziali.
A tale riguardo è chiara la ricostruzione dei fatti fornita dal ricorrente, il quale in atto di denuncia ha dichiarato di avere conservato il PIN in un taschino del portafoglio all'interno del quale custodiva anche lo strumento di pagamento, e ciò denota l'elevato contributo deterministico che la parte danneggiata ha fornito ai fini della causazione dell'evento.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Oltre tutto, le dichiarazioni rilasciate dal ricorrente in sede di denuncia hanno natura confessoria ai sensi dell'art. 2730 c.c..
Sebbene, poi, in sede di repliche il ricorrente precisi che il PIN era memorizzato dotto forma di numero telefonico, secondo l'orientamento dei Collegi territoriali il camuffamento dei pin è generalmente indice della colpa grave, in quanto la conservazione congiunta dello strumento di pagamento e delle relative credenziali, anche laddove realizzata su supporti diversi ma in modo tale da consentire un'immediata associabilità, determina un inadempimento dell'obbligo di diligente custodia gravante sul titolare dello strumento.
Tuttavia, l'indagine sugli eventuali profili di colpa del ricorrente è rilevante sempre che nel contempo vi sia prova dell'attivazione o del funzionamento di un sistema di sms alert delle operazioni compiute con carta di pagamento, non potendosi trascurare che la mancata attivazione di tale servizio (o altro assimilabile, come la notifica tramite app dell'intermediario o tramite e-mail, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisce, in genere, profilo di responsabilità dell'intermediario, da cui questi può andare esente solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene (Collegio di Coordinamento, decisione n. 24366/19).
Sul punto, il ricorrente nega di aver ricevuto alcun messaggio nonostante il servizio fosse attivo, e contesta la valenza probatoria della documentazione prodotta dall'intermedio.
Ed invero, dalla documentazione in atti non è visibile il numero a cui sono stati trasmessi gli alert, non vi è evidenza della ricezione degli stessi, non è indicato il testo del messaggio.
Pertanto non risulta provato l'invio di sms alert delle avvenute operazioni.
Al riguardo, mette conto evidenziare che la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert, considerata la sua natura di presidio di sicurezza ex post, sia irrilevante nell'ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta o di più transazioni effettuate a breve distanza di tempo l'una dall'altra - e comunque nell'arco temporale di cinque minuti (Coll. Palermo, dec. n. 13261/20) -, in quanto l'invio dell'sms non avrebbe potuto, in concreto, impedire o contenere la perdita relativa alle operazioni non autorizzate dal titolare dello strumento di pagamento.
È infatti ragionevole ritenere che, se la vittima del furto o della frode dopo l'esecuzione della prima operazione fosse tempestivamente avvisata via sms, la stessa sarebbe messa in condizione di attivarsi a sua tutela, prevenendo ulteriori indebite operazioni che si potrebbero consumare oltre il limite temporale sopra individuato.
Nella vicenda al vaglio del Collegio, la prima operazione (non oggetto di ricorso) è avvenuta alle 22:25, la seconda di euro 850,00 (ore 22:27) e la terza di euro 250,00 (ore 22:34) a distanza di 7 minuti una dall'altra.
Pertanto, alla luce dei principi sopra enunciati, deve essere rimborsato l'importo relativo alla terza operazione, pari a euro 250,00.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 250,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE