

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Parte ricorrente espone di aver subito il furto della carta bancomat emessa dall'intermediario resistente, la quale è stata poi utilizzata per effettuare tre operazioni di prelievo per un importo complessivamente pari ad euro 1.000/00. Chiede quindi il rimborso dell'importo frodato.

L'intermediario resiste alla domanda, sostenendo che la parte ricorrente versa in colpa grave sotto il profilo della conservazione delle credenziali di sicurezza associate allo strumento di pagamento.

Entrambe le parti depositano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

Le circostanze di fatto possono essere così riepilogate:

- (i) in data 26 ottobre 2025 la ricorrente subisce il furto della borsa, contenente – tra l'altro – la carta bancomat emessa dall'intermediario resistente, nonché il telefono cellulare;
- (ii) secondo la denuncia presentata dalla ricorrente, il furto avviene tra le 18.20 e le 19.00, mentre ella si trovava all'interno di un esercizio commerciale;
- (iii) le operazioni contestate consistono in tre prelievi ATM, compiuti il medesimo giorno del furto alle ore 18.50 (euro 250/00), alle ore 18.52 (euro 250/00) e di nuovo alle ore 18.52 (euro 500/00), in luoghi non distanti da quello del furto;
- (iv) le operazioni sono avvenute con la corretta digitazione del PIN al primo tentativo, come risulta dalle evidenze documentali fornite dall'intermediario;
- (v) la carta di pagamento è stata bloccata dall'intermediario dopo il compimento della terza operazione.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

In linea di principio, il criterio dirimente per valutare le richieste di rimborso delle vittime dei prelievi fraudolenti risiede nella sussistenza della colpa grave nell'operato dell'utilizzatore dello strumento di pagamento (art. 12, commi 3 e 4, nonché art. 7, d. lgs. 11/2010).

Nella vicenda sopra riferita, il Collegio ravvisa profili di colpa grave nell'operato del ricorrente, con particolare riguardo alle modalità di conservazione del codice PIN. In effetti, considerando (i) le caratteristiche tecniche della carta oggetto di furto; nonché (ii) la brevità del lasso temporale tra il furto e le operazioni contestate, il Collegio ritiene – in via presuntiva – che il predetto codice fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento; si vedano *ex multis* le decisioni n. 169/2023 e 653/2023.

Trattandosi infatti di carta “chip + pin” e risultando correttamente digitato il codice al primo tentativo, il Collegio esclude che possa esservi altra plausibile spiegazione per il fatto che i malviventi abbiano potuto effettuare le operazioni di prelievo senza errore; tale deduzione corrisponde ad un orientamento ormai consolidato dell'Arbitro.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE