

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (NA) CARRIERO   | Presidente                                                |
| (NA) BENEDETTI  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) MARIANELLO | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (NA) RUGGIERO   | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (NA) VERDICCHIO | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 14/04/2026

## FATTO

Parte ricorrente espone di aver subito il furto del suo portafoglio all'interno del quale era presente anche la carta di debito rilasciata dall'intermediario convenuto; appena accortasi del furto provvedeva immediatamente a bloccare lo strumento di pagamento, ciò nonostante si avvedeva, mediante lettura dell'App collegata al conto corrente, che erano state effettuate nel frattempo cinque operazioni, consistite in quattro prelievi presso ATM ed un pagamento contactless, per un totale di € 2.502,20. Insoddisfatta degli esiti del reclamo, domanda a questo Arbitro il rimborso integrale delle operazioni non autorizzate.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che le operazioni disconosciute sono state effettuate tramite lettura del chip magnetico della carta e corretta digitazione del PIN, tranne il pagamento contactless, normativamente esentato. La circostanza che il pin fosse conservato insieme alla carta trafugata emerge dal brevissimo lasso di tempo intercorso tra l'ora dichiarata del furto, tra le 09:15 e le 09:25, ed il primo prelievo contestato, verificatosi alle ore 09.22, con corretta digitazione del codice al primo tentativo con la conseguenza che dette operazioni sono avvenute per colpa grave del cliente. Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del 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.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, 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'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita (...), è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7.

È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

L'intermediario ha dato prova della regolare e corretta autenticazione delle operazioni contestate la cui SCA risulta pienamente conforme; per quanto riguarda il profilo della possibile colpa grave del cliente, dagli atti allegati emerge che il furto del portafoglio, avvenuto su un mezzo pubblico, è stato realizzato alle ore 09.15 del 20/10/2025 circa mentre il primo prelievo sconosciuto risulta avvenuto alle ore 09:22 dello stesso giorno, a pochi minuti di distanza dall'ora in cui la parte resistente stessa ha collocato il furto.

Il breve lasso di tempo intercorso tra il furto e l'operazione contestata lascia presumere, come da costante orientamento di questo Arbitro, che il cliente custodisse nel portafoglio sottrattogli i propri elementi di identificazione che gli autori del furto hanno facilmente potuto utilizzare per realizzare a suo danno le operazioni oggi contestate; oltre a questo, i Collegi territoriali sono concordi nel ritenere che in un luogo pubblico o aperto al pubblico la soglia di attenzione dell'utilizzatore debba innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo da parte di terzi (Collegio di Roma, decisioni n. 23243/2019 e n. 10785/2018, Collegio di Bologna, decisione n. 528/2023). Nel caso di furto in tale contesto, i Collegi tendono, quindi, a rinvenire la colpa grave della vittima nella custodia dello strumento laddove non emerga l'impiego di tecniche particolarmente sofisticate da parte del ladro (Collegio di Roma, decisione n. 10110 del 15/04/2021); nel caso di specie, appunto, il furto è avvenuto su di un mezzo

pubblico, un ulteriore elemento in grado di denotare il comportamento gravemente colposo di parte ricorrente.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE