

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) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce di avere subito in data 11/04/2025 il furto, mentre si trovava sul luogo di lavoro, della carta di debito rilasciata dall'intermediario convenuto. Non appena si è accorto dell'accaduto, infatti, lo stesso effettuava l'accesso all'*app* collegata al proprio conto corrente e si avvedeva che nel frattempo erano state effettuate sette operazioni non autorizzate, per un importo totale di € 1.490,00. L'istante sporgeva formale denuncia all'Autorità di P.S., nonché provvedeva a disconoscere formalmente le predette operazioni.

L'istante, rimasto insoddisfatto della prodromica interlocuzione avuta in sede di reclamo con la banca, si è rivolto all'Arbitro, chiedendo l'integrale rimborso delle somme indebitamente sottratte, oltre alle spese legali.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, osserva in primo luogo che tutte le operazioni contestate sono state autorizzate con lettura del *microchip* della carta ed il corretto inserimento del codice PIN associato alla medesima.

Sotto tale profilo evidenzia, inoltre, la circostanza che puntuali obblighi normativi e contrattuali impongono al cliente la corretta custodia degli strumenti di pagamento e dei relativi codici, nonché rileva come il ricorrente abbia bloccato la carta soltanto alle ore 20:20 sebbene fosse stato debitamente avvisato tramite l'invio di *sms alert* dell'esistenza dei prelievi, il primo dei quali risulta eseguito alle ore 18:56.

Il resistente, infine, richiama il costante orientamento dei Collegi territoriali, secondo cui il decorso di un breve arco temporale tra il furto di uno strumento di pagamento ed il suo utilizzo costituisce un

indice presuntivo della tenuta del codice PIN insieme alla carta.

In sede di conclusioni il convenuto chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso, in quanto infondato in fatto ed in diritto.

DIRITTO

La presente controversia attiene alla richiesta del ricorrente relativa al rimborso della somma allo stesso sottratta in seguito all'esecuzione di sette operazioni, costituite da due prelievi presso ATM e cinque pagamenti tramite POS, per un importo complessivo di € 1.490,00.

Occorre rilevare che tutte le operazioni contestate risultano essere state eseguite in data 11/04/2025 e, pertanto, ricadono nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27/01/2010, n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal D.lgs. 15/12/2017, 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* (c.d. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD 2, nell'articolo 10-*bis* del D.lgs. n. 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 14/09/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, il parere dell'EBA del 21/06/2019).

Come costantemente rilevato da questo Arbitro, la normativa novellata ha rafforzato il regime di speciale protezione e *favor probatorio* a beneficio degli utenti, introdotto dal D.lgs. n. 11/2010 *ante* modifica, ripetutamente evidenziato da numerose decisioni dell'ABF (*ex plurimis*, Collegio di Coordinamento ABF, n. 21285/2021; n. 991/2014; n. 5304/14; n. 3498/2012).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, D. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia del 05/07/2011.

Il ricorso appare infondato e non merita accoglimento per le considerazioni che seguono.

Dalla rappresentazione dei fatti fornita da parte istante si evince che il furto - avvenuto presso il luogo di lavoro del ricorrente, in cui gli effetti personali erano stati chiusi a chiave in un armadietto posto all'interno di una stanza riservata al personale - riguardava, tra le altre cose, anche un altro strumento di pagamento, rilasciato da altro intermediario, con cui sono state effettuate ulteriori operazioni successivamente disconosciute.

In sede di denuncia il ricorrente ha negato di avere detenuto nel portafoglio i codici di sicurezza insieme alle carte.

A fronte del disconoscimento delle operazioni da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che le medesime sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate ai sensi degli artt. 10, co. 1 e 2 e 10-*bis*, co. 1, D.lgs. n. 11/2010.

Secondo l'orientamento condiviso fra i Collegi, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati i *log* delle operazioni nonché ulteriori elementi esplicativi che consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione (in senso conforme, Collegio ABF Roma, n. 461/2025).

L'intermediario ha prodotto la tracciatura informatica relativa ai prelievi ATM ed ai pagamenti a mezzo POS, da cui si evince che tutte le operazioni sono state effettuate mediante un sistema di autenticazione forte a due fattori e, pertanto, risulta provata la SCA (in senso conforme, Collegio ABF Napoli, n. 6183/2024; Collegio ABF Roma, n. 6288/2023).

In forza della descrizione contenuta nei *log* depositati, infatti, i fattori di autenticazione utilizzati risultano

il corretto inserimento del codice PIN (fattore di conoscenza) e la regolare lettura del *microchip* della carta (fattore di possesso).

Occorre, pertanto, valutare se sussistano elementi da cui possano desumersi profili di colpa grave in capo al cliente.

Al riguardo si evidenzia che Collegio di Coordinamento ha stabilito il seguente principio interpretativo: *“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”* (Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745/2019).

Il resistente ritiene presumibile che i codici autorizzativi fossero colpevolmente conservati all’interno del portafoglio, atteso che le operazioni contestate si sono verificate in un breve arco temporale ed hanno riguardato anche la carta rilasciata da un altro intermediario.

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, infatti, la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati dai malfattori in un breve lasso temporale, confermerebbero appieno l’incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti.

Nel caso di specie, inoltre, l’utente, pur essendo rimasto in possesso del proprio telefono, non si è attivato per procedere al sollecito blocco della carta.

A tal fine l’intermediario ha fornito evidenza dell’invio degli *sms alert* per ciascuna delle operazioni contestate.

Dall’analisi del documento si evince che il primo messaggio risulta inviato alle ore 18:56 dell’11/04/2025 e l’ultimo alle ore 20:07 del medesimo giorno.

Se l’utente si fosse attivato in un arco temporale ragionevole avrebbe quanto meno evitato il compimento di almeno cinque operazioni, considerato che il terzo pagamento risulta effettuato circa 35 minuti dopo il compimento del primo prelievo.

Infine i due prelievi effettuati presso gli ATM e le cinque operazioni di pagamento eseguite a mezzo POS, seppure eseguiti in un circoscritto arco temporale, non rientrano all’interno delle fattispecie di frode previste dall’art. 8 del D.M. n. 112/2007.

Tutte le circostanze sopra indicate, pertanto, conducono ad escludere un apporto causale dell’intermediario nell’esecuzione della frode, la quale risulta ascrivibile esclusivamente al comportamento gravemente colposo tenuto da parte ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE