

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 FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

1. Con ricorso del 10.12.2025 (previo tempestivo e conforme reclamo, datato 13.10.2025, riscontrato negativamente dall'intermediario), il ricorrente ha dedotto che:

- in data 11 ottobre 2025, alle ore 17.00, si è recato presso uno sportello ATM dell'intermediario convenuto, per effettuare un prelievo; durante l'operazione, l'ATM ha mostrato un messaggio di errore e ha trattenuto la carta, senza alcuna indicazione sulla causa né istruzioni sulla possibile restituzione;
- ha quindi atteso davanti allo sportello per circa 10 minuti, tempo ragionevole in caso di trattenuta temporanea, ma il terminale non ha dato alcun segnale di riavvio o sblocco; l'assenza di qualsiasi comunicazione ha fatto presumere che la carta sarebbe rimasta trattenuta per l'intera giornata, come tipicamente avviene nei casi di malfunzionamento o blocco di sicurezza degli ATM;
- il 13 ottobre 2025, poiché il 12 era domenica, si è recato in filiale per comunicare l'accaduto e richiedere un estratto conto; solo in quel momento ha constatato la presenza di operazioni da lui non autorizzate, costituite da prelievi e pagamenti per un importo complessivo di € 4.143,95, effettuati tra l'11 e il 13 ottobre 2025;

- tali operazioni, come risulta dall'estratto conto allegato, sono state effettuate dopo la ritenuta della carta e non possono in alcun modo essere ricondotte alla sua volontà o condotta.

Dopo aver precisato di avere inutilmente richiesto all'intermediario di voler fornire adeguate spiegazioni, e di non aver ottenuto alcun rimborso, ha quindi adito l'Arbitro per chiedere la condanna dell'intermediario alla restituzione di quanto sottrattogli, per un importo di euro 4.193.95.

2. Ha resistito l'intermediario, chiedendo il rigetto del ricorso, sul presupposto:

- della grave negligenza del cliente, il quale ha lasciato incustodita la carta di pagamento credendo che l'ATM l'avesse trattenuta, attendendo soltanto 10 minuti prima di andarsene;
- dell'omesso blocco tempestivo della carta e della denuncia del fatto all'autorità;
- del rilievo che, come riferito in sede di riscontro al reclamo, la carta non veniva assolutamente trattenuta dall'ATM; difatti, in concomitanza dell'abbandono della carta presso l'ATM, la stessa veniva utilizzata da terzi;
- del fatto che l'utilizzatore ha immediatamente digitato correttamente il codice PIN, che pertanto doveva essere in suo possesso o nella sua conoscenza; senza la disponibilità del codice segreto PIN, infatti, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la carta sarebbe stata catturata dall'apparecchiatura utilizzata.

Ha quindi concluso che, dovendosi certamente ritenere che il PIN sia stato conservato unitamente alla carta o che sia stato precedentemente digitato da parte del cliente, durante il tentativo di prelievo delle somme presso l'ATM, in assenza di cautele che ne impedissero la visione a terzi, sussiste una grave negligenza di parte ricorrente, con conseguente necessità di rigetto della domanda.

3. In sede di repliche parte ricorrente ha insistito nelle proprie deduzioni e richieste.

DIRITTO

4. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che la domanda di parte ricorrente sia da accogliere.

5. 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* (cd. 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'EBA (in particolare, parere EBA del 21 giugno 2019).

Secondo le previsioni normative sopra richiamate, la responsabilità di un Prestatore dei servizi di pagamento (PSP) è esclusa quando, *avendo esso dato prova di utilizzare meccanismi di "autenticazione forte" dell'utente*, sia anche riuscito a dimostrare una condotta dolosa o gravemente colposa dell'utente del servizio (con la precisazione che si intende per "autenticazione forte" un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione).

Più in particolare, 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 non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore 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 D. Lgs. n. 11/2010.

Piuttosto, sarà onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente: in mancanza di ciò, egli sarà tenuto responsabile dei pregiudizi subiti dall'utente, in ragione del rischio d'impresa sopportato.

Ne consegue che l'intermediario non si libera dalla responsabilità provando la mera regolarità formale delle transazioni, dovendo lo stesso, ai sensi dell'art. 10 del D. Lgs. n. 11/2010, documentare elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, anche

in via presuntiva, della colpa grave (o del dolo) dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745 del 10 ottobre 2019).

Nella specie, parte resistente ha depositato le evidenze informatiche relative alle operazioni contestate, affermando che le suddette operazioni sono state autorizzate con utilizzo della carta originale dotata di *microchip* e con digitazione corretta del PIN.

6. Merita anche evidenziare, peraltro, che – secondo quanto statuito da Coll. coordinamento ABF, n. 8853/2019 – è ravvisabile un obbligo dell'intermediario di predisporre servizio di sms *alert* (o assimilabili), attraverso il quale l'utente sia messo in grado di qualificare il pagamento registrato come non autorizzato; e che l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene, mentre gli effetti della mancata adozione del servizio di *alert* dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto.

In conformità a tale indirizzo, i Collegi territoriali ABF ritengono comunemente che la mancata attivazione del servizio di sms alert (o altro assimilabile, come notifica tramite *app* dell'intermediario oppure *e-mail*, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisca, in genere, un profilo di responsabilità dell'intermediario, salvo l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene e salvo il caso di *operazioni uniche*, o di più operazioni a distanza temporale minima, rispetto alle quali la presenza dell'*alert* non risulterebbe comunque idonea ad evitare il pregiudizio.

7. Quanto sopra premesso, osserva il Collegio che, per quanto documentato in atti:

- la prima operazione fraudolenta posta in essere, dell'importo di euro 1.000,00, è avvenuta alle ore 16.47 del giorno 11.10.2025;
- le altre operazioni sono state poste in essere, sempre in data 11.10.2025, alle ore 16.59 (dodici minuti dopo la prima), per euro 100,00; e 17,00 (per altri 100,00 euro); e poi, tutte le altre, a partire dal 12.10.2025, ore 9.03, fino alle ore 7.49 del 13.10.2025;
- nulla ha dedotto e provato parte resistente quanto alla predisposizione (e all'invio) di sms *alert* o misure equivalenti.

Ne consegue che, essendo tutte le altre operazioni (tranne la seconda e la terza) state poste in essere a partire dal giorno successivo, certamente esse avrebbero potuto essere evitate in caso di (diligente e giuridicamente dovuta, da parte dell'intermediario) attivazione ed esecuzione del servizio di sms *alert*. Peraltro, anche per le due operazioni dello stesso giorno 11 ottobre deve giungersi a medesima conclusione, atteso che dodici minuti sono certamente da considerare sufficienti, come intervallo temporale, per intervenire, a seguito di sms *alert*, con contromisure idonee ad evitare ulteriori consumazioni di usi fraudolenti.

Per tutte tali operazioni, pertanto, a giudizio del Collegio, la responsabilità dell'intermediario va certamente affermata.

8. Ritiene, peraltro, il Collegio che a medesima conclusione si debba pervenire anche rispetto alla prima operazione fraudolenta.

Invero, per quanto parte resistente abbia sostenuto che la carta non sarebbe stata trattenuta dall'ATM, va tuttavia considerato che:

- non è stata depositata alcuna documentazione a comprova del regolare funzionamento dello sportello automatico (es. estratti del giornale di fondo), né ulteriori elementi utili a confutare la ricostruzione fattuale del ricorrente (ad esempio, dando atto di aver acquisito i filmati delle telecamere di sicurezza per ricostruire l'accaduto);
- come risulta da documenti acquisiti in atti, oltre alle operazioni disconosciute sono stati registrati dal sistema numerosi tentativi di prelievo presso ATM non andati a buon fine; tuttavia, sul punto, parte resistente nulla ha precisato e non risulta che siano stati attivati meccanismi a tutela del cliente (ad es. blocco cautelativo alla carta);
- nell'ipotesi della manomissione di una macchina ATM da parte di un terzo con l'effetto della sottrazione ad altri della carta bancomat (e captazione del relativo PIN), la misura della diligenza della banca nell'adempimento delle obbligazioni su di essa gravanti "deve essere commisurata alla natura

dell'attività, e in particolare alla specificità dell'obbligo di custodia di uno strumento esposto al pubblico avente per oggetto l'erogazione di danaro" (in tal senso Cass., 19 gennaio 2016, n. 806, la quale ha riconosciuto la responsabilità della banca proprietaria dell'ATM per inadempimento dell'obbligo di custodia dello sportello automatico, nel caso di sua manomissione da parte di terzi);

- è orientamento condiviso dai Collegi quello secondo il quale la circostanza che il PIN sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte del titolare non evidenzia una grave negligenza del cliente, in quanto apparirebbe giudizio oltremodo severo, rispetto agli standard di diligenza che è ragionevole pretendere dagli utilizzatori degli strumenti pagamento, una soluzione del tipo indicato.

9. Tutte le ragioni esposte impongono, a giudizio del Collegio, di ritenere che tutte le operazioni fraudolente subite dal ricorrente debbano rimanere a carico dell'intermediario convenuto.

10. Ne consegue che parte resistente sarà tenuta a rimborsare al ricorrente le somme che gli sono state fraudolentemente sottratte, nella misura di euro 4.143,95, da arrotondare a euro 4.144,00.

P.Q.M.

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 4.144,00.

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