Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABIO CESARE

Seduta del 03/09/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di essere titolare di una carta di credito collegata a un conto corrente cointestato con l'aderente al ricorso presso l'intermediario, priva di applicazione mobile dedicata e di sistemi gratuiti di notifica delle operazioni tramite push notification o posta elettronica. I movimenti sono consultabili tramite portale e app con un ritardo medio di circa due giorni lavorativi, e l'unico strumento in grado di trasmettere informazioni tempestive sulle operazioni è l'sms alert, a pagamento.
A seguito di reclamo, l'intermediario confermava l'assenza di strumenti gratuiti di monitoraggio in tempo reale, attribuendo il costo del servizio sms ai gestori telefonici senza indicare soluzioni alternative. Ritiene che tale assetto gli impedisca di individuare tempestivamente eventuali utilizzi non autorizzati della carta e di adottare le conseguenti misure di tutela, compreso il blocco dello strumento. Nelle repliche precisa che la controversia non riguarda un episodio di frode già verificatosi né una domanda risarcitoria, bensì l'adeguatezza strutturale del sistema di monitoraggio nel suo complesso, e che la circostanza che le carte appartengano a una linea di prodotto risalente non giustificherebbe un livello di tutela inferiore rispetto agli strumenti attualmente disponibili, tanto più che lo stesso intermediario prevede, per le nuove carte, sistemi di notifica push gratuiti.
Chiede che venga accertata l'inadeguatezza del sistema di monitoraggio e che vengano adottate soluzioni idonee a garantire un'informazione tempestiva e garantita sulle operazioni effettuate.
Nelle controdeduzioni l'intermediario, pur eccependo la propria carenza di legittimazione passiva, si costituisce volontariamente quale procuratore dell'intermediario emittente la carta, subentrato dal 30/09/2024 nella titolarità dei rapporti relativi agli strumenti di pagamento in questione.
Afferma che le carte appartengono a una linea di prodotto antecedente alla partnership con il suddetto intermediario, con modalità di rendicontazione strutturali e note alla clientela. Sostiene che il servizio di sms alert costituisce comunque uno strumento idoneo al monitoraggio tempestivo, i cui eventuali

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

costi dipendono dal piano tariffario del gestore telefonico scelto dal cliente e non costituiscono un corrispettivo per l'intermediario.
Rileva che il ricorrente non allega alcun episodio di frode, operazione disconosciuta o pregiudizio patrimoniale concreto, e che la domanda, mirando a ottenere una diversa configurazione del prodotto, esulerebbe dall'ambito di cognizione dell'ABF.
Precisa infine che le nuove carte emesse dall'intermediario emittenteprevedono notifiche push gratuite, verso le quali la clientela sarà progressivamente indirizzata.
Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda l'adeguatezza del sistema di notifica delle operazioni associato a una carta di credito, priva di applicazione dedicata e di notifiche push o via posta elettronica gratuite, per la quale l'unico strumento di monitoraggio tempestivo è costituito da un servizio di sms alert a pagamento, pur in assenza di alcun episodio di frode, operazione disconosciuta o pregiudizio patrimoniale concretamente verificatosi.
Gli artt. 7 e 8 del D.Lgs. n. 11/2010 pongono, rispettivamente, a carico dell'utilizzatore l'obbligo di comunicare senza indugio l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento non appena ne venga a conoscenza, e a carico del prestatore l'obbligo di assicurare la disponibilità di strumenti adeguati affinché tale comunicazione possa essere effettuata in qualsiasi momento.
Da tali disposizioni il Collegio di coordinamento ha tratto il principio secondo cui l'attivazione del servizio di sms alert, o di servizio assimilabile, rientra tra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario, dal quale questi può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto del cliente ad avvalersene (Collegio di coordinamento, decisioni n. 24366/2019 e n. 8672/2024; Collegio di Milano, decisione n. 7807/2022).
Quanto specificamente alla doglianza relativa all'onerosità del servizio di sms alert, si osserva che le pronunce del Collegio di Coordinamento sopra richiamate individuano, quale dovere di protezione gravante sull'intermediario, la messa a disposizione di un servizio di alert idoneo a consentire la tempestiva comunicazione di utilizzi non autorizzati dello strumento di pagamento, senza tuttavia affrontare il diverso profilo della gratuità di tale servizio, né individuare un obbligo normativo di adottare una specifica tecnologia di comunicazione (notifiche push, posta elettronica) in luogo di altre. Nessuna disposizione di legge o regolamentare impone all'emittente di fornire un sistema di notifica in tempo reale a titolo gratuito, potendo il relativo costo essere legittimamente allocato, come nel caso di specie, sul piano tariffario del gestore telefonico scelto dal cliente, anziché costituire un corrispettivo percepito dall'intermediario.
La circostanza che il servizio di sms alert comporti un costo per il cliente non integra pertanto, di per sé, alcuna violazione degli obblighi di correttezza e diligenza professionale gravanti sull'intermediario: la domanda deve essere respinta nel merito sotto tale specifico profilo.
I principi in tema di doveri di protezione dell'utente sono stati inoltre elaborati, come emerge dalle stesse pronunce richiamate, in controversie relative a operazioni di pagamento non autorizzate già eseguite, ai fini della corretta allocazione delle relative conseguenze patrimoniali.
Presuppongono una valutazione del nesso causale tra la mancata attivazione del servizio e il pregiudizio concretamente subito dall'utente, potendo la mancata attivazione risultare irrilevante quando la ricezione dell'alert non avrebbe comunque potuto limitare le conseguenze dell'evento (Collegio di Milano, decisione n. 5700/2024; Collegio di Milano, decisione n. 7807/2022).
Nel caso di specie non è dedotto alcun episodio di frode, alcuna operazione contestata né alcun pregiudizio patrimoniale riconducibile alle caratteristiche del servizio: manca pertanto il presupposto sul quale i richiamati orientamenti si fondano, ossia la sussistenza di un danno riconducibile a una specifica carenza dell'intermediario.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La controversia si colloca piuttosto sul piano della conformazione strutturale del prodotto. Il servizio di sms alert, contrariamente a quanto sembra prospettare il ricorrente, non risulta infatti assente, ma soltanto veicolato da un canale che comporta un costo a carico del cliente, dipendente dal piano tariffario del gestore telefonico e non dall'intermediario, come già rilevato.
Nella parte in cui la domanda, oltre alla censura sulla gratuità, mira più in generale a ottenere l'accertamento dell'inadeguatezza strutturale del prodotto e l'adozione di soluzioni alternative (quali sistemi di notifica push gratuiti), essa ha natura consulenziale: si risolve in una valutazione astratta dell'adeguatezza del prodotto, estranea alla funzione decisoria dell'Arbitro, e non può sostituire l'onere di specifica allegazione e prova di un pregiudizio concreto gravante sul ricorrente (cfr. ex multis, Collegio di Milano, decisione n. 1414/2026; Collegio di Bari, decisione n. 216/2026).
Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile quanto alla domanda di accertamento dell'inadeguatezza strutturale del prodotto e di adozione di soluzioni alternative e deve essere respinto quanto alla doglianza sull'onerosità del servizio di sms alert; il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso in parte inammissibile e in parte infondato.

IL PRESIDENTE