

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di essersi avveduta di un utilizzo fraudolento relativo a uno strumento di pagamento per il cui dettaglio rinvia alla denuncia presentata. Ritiene che l'intermediario non abbia adottato né le misure minime di sicurezza né la diligenza professionale necessaria. Lamenta inoltre la mancata attivazione del servizio di SMS *alert* al fine di consentire il blocco dell'operazione. Chiede pertanto che l'intermediario venga condannato al rimborso di € 1.899,00 oltre interessi dal dovuto al saldo.

L'intermediario controdeduce preliminarmente che le due operazioni oggetto di contestazione sono state effettuate mediante la carta di debito n. *9312. Nello specifico, si rileva che il prelievo riconosciuto come genuino, posto in essere dalla convivente del titolare, è avvenuto alle ore 16:05 presso l'ATM n. 3730, dispositivo che risultava regolarmente funzionante e per il quale non è stata prodotta alcuna dichiarazione relativa a erogazioni parziali o mancate. Successivamente, alle ore 16:08, la medesima carta di debito è stata inserita nello sportello adiacente, n. 7779, per eseguire il prelievo sconosciuto di € 1.800,00. A tal riguardo, parte ricorrente eccepisce la sussistenza della colpa grave in capo al cliente, motivata dalla palese carenza nella custodia della carta e delle relative credenziali di sicurezza (PIN). L'intermediario conclude ribadendo che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in quanto eseguite attraverso l'impiego del supporto fisico originale e la corretta digitazione del codice segreto.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Le parti non hanno depositato repliche.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente di € 1.899,00, sottratti tramite due operazioni fraudolente eseguite, in data 04/01/2025, rispettivamente: alle ore 16:08 per € 1.800,00 con prelievo presso ATM; alle ore 16:18 per € 99,00 con pagamento POS.

Parte ricorrente descrive la dinamica della frode subita, specificando che in data 04/01/2025, intorno alle ore 16:00, la sua convivente si era recata presso la filiale dell'intermediario per effettuare un prelievo. Mentre si trovava dinanzi a uno dei due sportelli ATM disponibili, un soggetto ignoto occupava la postazione adiacente lamentandone il presunto malfunzionamento. Dopo aver regolarmente prelevato la somma di € 200,00, si allontanava dallo sportello, ma veniva prontamente richiamata dal medesimo individuo che l'avvisava del finto smarrimento di una banconota da € 20,00. Riavvicinatasi allo sportello per raccogliere il denaro, veniva indotta dal malintenzionato — con il pretesto di recuperare altre banconote rimaste nella bocchetta — a reinserire la carta e a digitare nuovamente il PIN. Durante tale operazione, il soggetto invitava con insistenza la donna a ispezionare il vano di erogazione, manovra che consentiva la comparsa della schermata iniziale dello sportello, inducendo la vittima a ritenere erroneamente che la carta fosse stata trattenuta dall'apparato. In quel frangente, l'ignoto simulava un prelievo presso l'altro ATM (improvvisamente tornato funzionante) per poi allontanarsi rapidamente. Poco dopo, parte ricorrente riceveva un avviso di operazione sospetta e, dal successivo riscontro con l'intermediario, emergeva un prelievo non autorizzato di € 1.800,00 unitamente a un ulteriore pagamento di circa € 100,00 non ancora contabilizzato.

Tanto chiarito, si osserva che le operazioni in esame sono disciplinate dal D.Lgs. 27.01.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05.07.2011.

Come è noto, i principi fissati da tale impianto normativo, in materia di *strong customer authentication* (SCA), fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori:

a) è l'intermediario a dover provare (oltre all'insussistenza di malfunzionamenti) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, avendo presente che l'autenticazione forte (SCA) è richiesta sia nella fase di accesso al conto / *enrollment* dell'applicazione / registrazione della carta sul *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni; inoltre la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza, inerenza, possesso. Tali elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse;

b) è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. In quest'ambito dunque, costante giurisprudenza arbitrale ritiene che l'eventuale negligenza del cliente possa solo venire in rilievo solo allorquando l'intermediario abbia fornito la prova piena della scrupolosa osservanza del sistema di SCA e della predisposizione di congegni di *alert*.

Ciò posto, si impone dunque in prima battuta la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina. In proposito il Collegio osserva che dai log in atti risulta che entrambe le operazioni sono state autorizzate mediante lettura della carta (fattore di possesso) e corretto inserimento del relativo codice PIN (fattore di conoscenza).

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

Dalla ricostruzione dei fatti emerge che il ricorrente è stato vittima della tecnica fraudolenta denominata "*lebanese loop*", perpetrata mediante la manomissione di uno sportello ATM attraverso l'utilizzo di uno strumento apposito che impedisce la restituzione della carta al cliente e contestuale lettura del PIN. La vittima, recatasi allo sportello per effettuare un prelievo, non riesce a rientrare in possesso della carta che viene trattenuta dall'apparecchio e, ipotizzando un guasto dello sportello automatico, si allontana consentendo a terzi di acquisire la carta e carpire il codice PIN mediante telecamere nascoste o altri metodi. Secondo la consolidata giurisprudenza ABF, nei casi in cui sia accertato che il ricorrente è stato vittima di un raggiro perpetrato mediante manomissione dell'ATM con le modalità sopra richiamate, l'Arbitro esclude generalmente la configurazione di una colpa grave in capo al ricorrente, sul presupposto che gli intermediari sono tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi. Tale obbligo discende dalla circostanza che la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento assumendo come parametro la figura dell'accorto banchiere (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 6504/2025, Collegio di Roma, decisione n. 7282/2020).

Con riguardo alla condotta di parte ricorrente, non si ritiene indice di colpa la circostanza che lo strumento di pagamento fosse in possesso della sua convivente, quest'ultima peraltro avvedutasi della truffa ha immediatamente allertato l'intermediario per il blocco dello strumento di pagamento.

Alla luce di queste circostanze, il Collegio ritiene che non sussistano profili di responsabilità per colpa grave in capo a parte ricorrente e che l'intermediario non abbia, invece, assolto adeguatamente gli obblighi di custodia, manutenzione e controllo dello sportello ATM, consentendo la manomissione del dispositivo che ha reso possibile la truffa (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 6504/2025).

In definitiva il Collegio ritiene che l'intermediario debba rimborsare a parte ricorrente l'importo di € 1.899,00. Tale importo andrà maggiorato degli interessi, non "dal dovuto", come richiesto da parte ricorrente, ma dal reclamo al saldo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.899,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE