

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver subito il furto, in data 04/08/2025, alle ore 17:30 circa mentre si trovava in metropolitana, del proprio bancomat e della carta di credito (emessi dall'intermediario), custoditi nella borsa a tracolla, con chiusura a cerniera.

Faceva presente che, in seguito ad un controllo tramite Home Banking, risultassero eseguite quattro operazioni non riconosciute (un prelievo ATM di € 1.500,00, una transazione bancaria di € 19,50, una di € 0,61 e una di € 61,00).

Precisava di aver immediatamente provveduto a contattare i numeri verdi per il blocco delle carte, rispettivamente alle ore 18:12 e 18:18, e di aver sporto denuncia alle autorità in data 05/08/2025.

Sottolineava di essere riuscita ad ottenere, in conseguenza del disconoscimento presso l'intermediario, della sola transazione di € 19,50.

Chiedeva, pertanto, il rimborso del controvalore complessivo delle ulteriori operazioni contestate, per il complessivo importo di € 1.561,61.

Si costituiva l'odierno resistente il quale eccepiva, in via preliminare, la propria carenza di legittimazione passiva poiché, a seguito di un conferimento di ramo d'azienda relativo alle attività di monetica, avesse avuto luogo il subentro di un diverso intermediario, dal quale aveva ricevuto procura per quanto

concerne i poteri di rappresentanza sostanziale e processuale in tutti i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie.

Ricostruita la vicenda in termini sostanzialmente analoghi a quanto riferito dalla ricorrente, rilevava che le proprie carte dispongono della tecnologia microchip creata per aumentare la sicurezza delle operazioni e garantire la massima tranquillità sia in Italia che all'estero, in quanto le stesse sono utilizzabili esclusivamente in abbinamento Microchip + PIN; specificava che siffatta tecnologia rende impossibile l'estrazione del PIN in tempi ristretti, come certificato dalla nota perizia svolta dell'Università di Torino, che ha evidenziato che il tentativo di estrarre il PIN da queste carte sarebbe onerosissimo sia in termini economici che temporali.

Affermava che le operazioni contestate fossero state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate senza l'intervento di anomalie e che le stesse si fossero mantenute nell'ambito dei massimali di utilizzo della carta.

Evidenziava che – poiché dette operazioni erano state compiute con la carta fisica tramite chip + pin, unitamente all'assenza di tentativi di digitazione errata del PIN – dovesse ritenersi che la ricorrente non avesse rispettato gli obblighi di custodia contrattualmente previsti. Soggiungeva che anche il breve lasso temporale tra il furto e la prima operazione deponesse nel senso di ritenere che il PIN fosse conservato insieme alla carta.

Intravedeva un ulteriore indizio della negligente custodia del PIN nella sottrazione di più strumenti di pagamento anche se soltanto uno di essi è stato utilizzato per le operazioni fraudolente.

Contestava, altresì, la negligenza della ricorrente nella custodia dei propri beni; pur nella totale assenza di ogni descrizione del fatto rilevava che ella non si fosse resa conto del furto in quanto non prestava la dovuta attenzione al proprio portafoglio, pur trovandosi nella metropolitana.

Faceva presente, peraltro, che il blocco della carta di debito fosse avvenuto con un notevole e colpevole ritardo rispetto ai fatti accaduti (oltre 30 minuti dopo).

Da ultimo riteneva che, essendo state effettuate le operazioni in un arco di tempo limitato, l'attivazione del servizio di SMS Alert non sarebbe stato in alcun modo efficace.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente disconosciute.

In relazione ad essa, l'intermediario ha rilevato di essersi costituito in giudizio – nonostante la propria carenza di legittimazione passiva in relazione al rapporto controverso – in nome e per conto di altro intermediario, il quale (nell'ambito della cessione di ramo d'azienda) ha comunque rilasciato una procura speciale per rappresentarlo anche nei procedimenti dinanzi a questo Arbitro, ovviamente in relazione a fattispecie maturate successivamente all'intervenuto conferimento, come nel caso di specie.

Pertanto, il Collegio rileva che la decisione viene resa nei confronti dell'intermediario passivamente legittimato, costituitosi tramite procuratore.

Ciò rilevato in premessa il Collegio rammenta che la materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- *Payment Services Directive 2*).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *strong customer authentication* SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni sconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-*bis* del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che le operazioni contestate consistano in tre operazioni (un prelievo di € 1.500,00 eseguito presso sportello ATM e due pagamenti pagobancomat di € 61,00 e di € 0,61) tutti eseguiti in data 04.08.2025 tra le ore 17:45 e le ore 18:12, per il complessivo importo di € 1.561,61.

Dall'esame delle tracciate informatiche versate in atti, con riguardo alle operazioni pago bancomat, emerge che i pagamenti siano stati effettuati tramite tecnologia chip/pin, come si può chiaramente evincere dall'indicazione di decodifica dell'operazione con "on line chip" e con "PIN".

Con riguardo al prelievo effettuato da ATM, si evidenziano sia i codici G70-G72, sia il codice "Anomalia:00" che, secondo quanto indicato dall'intermediario nelle controdeduzioni indicherebbe la corretta risposta alla richiesta di autorizzazione in seguito all'inserimento del PIN, in assenza di anomalie. Al riguardo, l'indirizzo interpretativo di questo Arbitro ha chiarito che – in presenza dei codici G70-G71-G72-G73, che attestano la regolarità dei controlli presso l'ATM nonché la mancanza di anomalie – possa ritenersi che vi sia stata la corretta lettura della carta e la digitazione del PIN (cfr. Coll. Milano, dec. n. 16167/2022 e n. 1065/2023). Inoltre, il consolidato orientamento del Collegio ha pure

stabilito che – pur in assenza di evidenza specifica – laddove il giornale di fondo riporti la dicitura “Anomalia: 00”, deve considerarsi documentata la digitazione del PIN sulla base della mancata rilevazione di anomalie (cfr. dec. n. 3531/2022 n. 1208/2023) poiché, se il PIN non fosse stato inserito o fosse stato digitato in modo errato, il sistema avrebbe rilevato un’anomalia.

Attesa la conformità a SCA delle operazioni contestate, non resta che verificare se – dalla condotta tenuta dal ricorrente – siano evidenziabili profili di colpa grave, rispetto alla quale la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

A tale proposito, la cliente colloca il furto del porta tessere intorno alle 17:30 del 04/08/2025, mentre si trovava sulla metro a Milano. La prima operazione sconosciuta è stata effettuata alle 17:45.

Pur non disponendo della prova dell'esatto momento di consumazione del furto, dall'esame della documentazione versata in atti e delle allegazioni delle parti, può ragionevolmente dedursi che le operazioni fraudolente siano state effettuate nell'arco di un ristretto lasso temporale, anche in ragione della ridotta distanza tra il luogo del furto e quello del primo prelievo; pertanto, ancorché la ricorrente abbia negato la presenza del PIN nel portafoglio rubato, le riferite circostanze lasciano presumere che detto codice fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento, in violazione degli obblighi imposti agli utilizzatori sia dalla normativa di riferimento sia dalle disposizioni contrattuali.

A fronte di tale indice di colpa grave da parte della cliente rileva, in senso contrario, un'ulteriore circostanza, rappresentata dal lasso temporale tra la prima e le ulteriori operazioni contestate; da quanto emerge *per tabulas*, infatti, mentre il prelievo è avvenuto alle ore 17:45 i pagamenti sono avvenuti alle ore 18:12.

A tale riguardo, non vi è evidenza dell'attivazione di un servizio SMS Alert e l'intermediario si limita a dichiarare che, nel caso di specie, poiché le operazioni sono state effettuate in arco di tempo limitato, l'attivazione del servizio di SMS Alert non sarebbe stato in alcun modo efficace.

Premesso che l'apprezzamento circa la durata del periodo di tempo tra il furto e le operazioni fraudolente è rimesso alla discrezionalità del Collegio, nel caso di specie un lasso di 27 minuti tra il primo prelievo ed il secondo pagamento appare tale da far ritenere che un sms alert avrebbe potuto indurre la ricorrente a bloccare tempestivamente la carta e, quindi, ad impedire il compimento delle operazioni successive alla prima.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario, costituitosi a mezzo procuratore, corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 62,00.

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

IL PRESIDENTE