

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- in data 20.04.2025 alle ore 10:30 circa, subiva il furto del suo cellulare in una località dove si trovava in vacanza;
- non appena prendeva coscienza dell'accaduto, al rientro in albergo, comunicava all'intermediario il furto subito e richiedeva il blocco immediato della carta libretto e si recava a sporgere formale denuncia;
- una volta rientrato nel suo comune di residenza, presentava una nuova denuncia (con successiva integrazione) delle operazioni fraudolente che nel frattempo venivano effettuate tramite l'applicazione presente nel cellulare oggetto del furto;
- in data 20.04.2025, dal libretto postale n. *266 cointestato con la moglie, sono stati prelevati € 600,00 ed ulteriori € 600,00 in data 21.04.2025;
- in data 20.04.2025 è stata trasferita dal libretto postale n. *266 la cifra di € 2.000,00 sulla carta n. *155 a lui intestata e, dalla stessa carta, il giorno seguente sono stati prelevati € 250,00 presso l'ATM;
- per questo prelievo di € 250,00 oltre ad altro prelievo fraudolento effettuato presso lo sportello, sulla carta n. *461, ha provveduto ad effettuare una conciliazione con l'intermediario;
- il telefono era protetto da password ed inoltre non ha comunicato a terzi i codici necessari per effettuare le operazioni sopracitate;
- entrambi i prelievi sono illegittimi in quanto effettuati in forma fraudolenta e senza la necessaria forma di protezione e/o sicurezza da parte dell'istituto bancario;
- il secondo prelievo è stato effettuato dopo la richiesta di blocco della carta libretto e dei conti intervenuta alle ore 18:00 del giorno 20.04.2025.

Pertanto, chiede il rimborso di € 1.200,00

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa istanza, sostiene che:

- parte ricorrente, titolare di libretto n. *266, al quale era collegata la carta libretto n. *260 di titolarità del ricorrente, richiede in questa sede il rimborso della somma pari a € 1.200,00 a seguito di n. 2 operazioni di prelievo *cardless* eseguite in data 20 e 21 aprile 2025, a seguito del furto del device del ricorrente;
- i prevalenti orientamenti arbitrali riconoscono, nei casi non assimilabili al furto con destrezza, una grave mancanza di diligenza nella custodia dello strumento di pagamento e del PIN da parte del cliente;
- i prelievi contestati si sono verificati il giorno stesso del furto del cellulare, pertanto, è agevole desumere che il codice autorizzativo fosse conservato insieme al dispositivo stesso;
- sono contestate n. 2 operazioni di prelievo tramite APP installata sul device del cliente, non autorizzate, eseguite in data 20 e 21 aprile 2025 utilizzando le credenziali di sicurezza riferibili al ricorrente;
- tali operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi;
- l'accesso in APP a seguito della scansione del codice QR sull'ATM è a tutti gli effetti una autenticazione forte del cliente prodromica, appunto, alla esecuzione della operazione di prelievo senza carta;
- come statuito sia dalla giurisprudenza di merito sia dall'ABF, allo stato non è rinvenibile un obbligo di monitoraggio delle operazioni in capo all'intermediario, il quale non può evitare che i

- propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto – indimostrato ed indimostrabile – che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina;
- con riferimento all'adempimento degli obblighi della banca di cui all'art. 10 del D. lgs. n. 11/2010, risulta, pertanto, che le operazioni sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per l'esecuzione o di altri inconvenienti;
 - in relazione alle operazioni in oggetto l'utenza telefonica collegata alla posizione della ricorrente non sembra aver ricevuto alcuna modifica;
 - parte ricorrente ha subito il furto del proprio cellulare e le operazioni sono avvenute attraverso l'APP preventivamente creata e autorizzate con l'inserimento del codice P***ID, pertanto, è agevole dedurre che il cliente conservasse il codice di accesso del dispositivo unitamente al proprio cellulare;
 - il blocco della carta libretto n. *260 è avvenuto, come da richiesta del ricorrente, alle ore 18:58, del giorno 20.04.2025 pertanto successivamente alla prima operazione di prelievo;
 - il ricorrente ha chiesto il blocco della carta in suo possesso e non di contro la cancellazione dei certificati relativi al proprio device trafugato nella vicenda che ci occupa;
 - inoltre, controparte non ha provveduto neppure a bloccare il proprio dispositivo impedendo in tal senso il perpetrarsi della frode in suo stesso danno;
 - il blocco dei certificati relativi alla posizione del ricorrente veniva richiesta unicamente in data 21.04.2025 pertanto successivamente ad ambedue le operazioni di prelievo eseguite sul libretto;
 - nel caso di specie sono presenti numerosi elementi dai quali emerge la colpevolezza in capo alla parte Ricorrente e l'esonero di qualsivoglia responsabilità in capo a lui.

DIRITTO

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D. lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Il ricorso ha ad oggetto n. 2 operazioni contestate ed eseguite tramite prelievo contactless, ciascuna di € 600,00, eseguite tra il 20.4.2025 ed il 21.4.2025.

Sebbene la parte ricorrente in denuncia rappresenti di aver subito n. 4 prelievi, di cui n. 3 da € 600,00 ed uno da € 250,00, da una carta prepagata a lui intestata e su cui sarebbe stata accreditata quale provvista la somma di € 2.000,00, nel ricorso e nel modulo di disconoscimento, le operazioni di cui parte ricorrente chiede il rimborso sono soltanto n. 2, ovvero un primo prelievo di € 600,00 effettuato in data 20.04.2025 e un altro, del medesimo importo, effettuato il giorno seguente.

Nella denuncia in atti, il ricorrente riferisce di aver subito il furto del proprio telefono cellulare in data 20.4.2025 approssimativamente alle ore 10:30.

Attesa la contestata esecuzione delle operazioni di prelievo, nel caso di specie assume rilievo la verifica della corretta esecuzione delle procedure di SCA che, come noto, 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.

La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Sul punto l'intermediario ha riferito che, nel caso in esame è stata attivata la *"procedura primaria"*, basata quindi sui seguenti elementi di autenticazione:

- fattore di conoscenza: il Codice [intermediario]ID, ossia un codice di sei caratteri (numeri e/o lettere) scelto dall'utente in fase di abilitazione dei prodotti finanziari in App; tale codice si attiva direttamente dalle App installate su smartphone o tablet dell'utente ed è associato in modo univoco al dispositivo dal quale viene generato;
- fattore di possesso: la disponibilità del dispositivo dal quale precedentemente è stato generato il Codice *ID.

Lo stesso ha poi specificato che per poter prelevare all'ATM tramite app senza uso della carta è necessario svolgere i seguenti passaggi:

- entrare in app e andare alla sezione *"Prelievo senza carta"*;
- recarsi presso un ATM e premere il pulsante dedicato;
- inquadrare il codice QR mostrato sullo schermo dell'ATM;
- inserire l'importo che si desidera prelevare, scegliendolo da un taglio predefinito o inserendolo manualmente, e confermare andando su *"Procedi"*.
- visualizzare la schermata di riepilogo dell'operazione, inserire il codice *ID e cliccare il tasto *"Conferma"*;
- attendere l'emissione del denaro prelevato.

Sulla prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate, l'intermediario ha prodotto le evidenze relative al device utilizzato per i prelievi da cui sarebbero stati eseguiti ripetuti accessi prodromici alle operazioni di prelievo tra il giorno 20.4.2025 e il 21.4.2025.

Tuttavia, dai log prodotti relativamente ai prelievi ATM, emerge l'utilizzo della App ma non del codice *ID.

Rispetto alla medesime tracciature prodotte per la fase di log-in, risulta mancante un'ulteriore specifica, ovvero il "dettaglio della fase di transizione" riportata in calce alle altre tracciature.

Sulla base di quanto affermato dall'intermediario e delle evidenze prodotte e sopra riportate, Il Collegio pone in evidenza che:

- quanto al primo fattore di autenticazione, le operazioni sono state autenticata tramite l'utilizzo del dispositivo mobile, oggetto di furto, intestato al cliente, su cui era installata l'App dell'intermediario utilizzata per l'esecuzione delle operazioni contestate (elemento di possesso);
- quanto al secondo fattore di autenticazione, l'intermediario afferma che è stato inserito il codice *"*ID"* e che questo costituisce un elemento di conoscenza;
- tuttavia, in base ai log informatici prodotti, non risulta provato il secondo fattore di autenticazione.

Ne deriva che il Collegio non può che richiamare i propri precedenti in cui, in casi analoghi, a fronte di documentazione simile prodotta dallo stesso intermediario, ha ritenuto non provata la SCA (cfr. Decisione n. 1446/2025, n. 9328/2024 e n. 12385/2024).

La mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente: la prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di € 1.200,00.

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