

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) BARTOLOMUCCI

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver subito, in data 23/04/2025, il furto del portafoglio contenente la propria carta di debito all'interno di un esercizio commerciale.

Faceva presente di essersi avveduta, dopo aver sporto denuncia, dell'esecuzione di tre operazioni di prelevamento per la somma complessiva di euro 1.750,00, nonostante avesse tempestivamente avvertito del furto la propria filiale.

Evidenziava che l'operatività fraudolenta fosse risultata anomala rispetto alla sua operatività ordinaria, in quanto i prelevamenti erano stati effettuati in tre minuti, esaurendo il plafond.

Riteneva, di conseguenza, la banca responsabile per la mancata attivazione di un sistema di monitoraggio per la sicurezza nell'utilizzo degli strumenti di pagamento.

Chiedeva, pertanto, il risarcimento del danno subito quantificato in misura corrispondente al controvalore delle operazioni disconosciute.

Si costituiva ritualmente l'intermediario convenuto, il quale rilevava che risultasse documentalmente provato che la carta fosse stata inserita all'interno dell'ATM; che fosse stato correttamente digitato il PIN; che fossero stati rispettati i massimali contrattualmente previsti e che la carta fosse dotata di microchip.

Affermava che fosse pure provato, anche solo in via presuntiva, che l'utilizzatore fosse a conoscenza del PIN, necessariamente conservato unitamente alla carta, tenuto conto del ridotto lasso temporale tra il momento del furto e quello del successivo utilizzo; della breve distanza tra luogo del furto e quello delle operazioni (circa 3 km, percorribili in 6 minuti) e della corretta digitazione del PIN senza errori. Osservava che, a livello tecnico, le operazioni disconosciute fossero state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate dai sistemi informatici della banca in assenza anomalie ed in linea con quanto previsto dall'art.10, comma 1, del d. lgs n. 11/2010.

Precisava che la carta fosse stata bloccata dal cliente alle ore 11:39, laddove i prelevamenti erano stati effettuati dalle ore 11:00 alle ore 11:05.

Sottolineava pure che, nel caso di specie, dovesse escludersi che vi fosse stata una sottrazione "visiva" del PIN da parte dei malfattori, non ravvisandosi un precedente utilizzo della carta ravvicinato rispetto al furto.

Stando anche alla descrizione riportata in denuncia, non ravvisava alcun elemento da cui poter ravvisare la presunta "destrezza" del furto, e/o di preordinazioni atte ad eludere la vigilanza del ricorrente, il quale aveva dichiarato di essersi accorta della sottrazione solo in un secondo momento.

Affermava che, allo stato delle attuali conoscenze, non sia possibile estrarre il pin dalle carte dotate di chip, se non con tempi e costi molto elevati, così come confermato dalla giurisprudenza di merito; soggiungeva, in ogni caso, che il cliente non avesse fornito prova di una avvenuta clonazione della carta.

Precisava di aver fornito il servizio di SMS alert gratuito tramite notifiche push all'interno dell'APP bancaria, pur richiamando la giurisprudenza arbitrale, la quale ha chiarito che il mancato funzionamento del sistema di alert risulta irrilevante per operazioni avvenute a distanza di pochi minuti, come nel caso in esame.

Chiedeva, pertanto, in via principale il rigetto del ricorso ovvero, in via subordinata – in caso di accoglimento della domanda del ricorrente – di riconoscere un concorso di colpa ex art. 1227 cod. civ. e, in via ulteriormente subordinata, l'applicazione della franchigia.

DIRITTO

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

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 disconosciute.

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 disconosciute consistono in tre prelievi ATM compiuti tra le ore 11:00 e le ore 11:05 del giorno 23.04.2025, per il complessivo importo di euro 1.750,00.

Dall'analisi dei log versati in atti, emerge che queste siano state correttamente eseguite ed autenticate mediante i fattori del possesso (utilizzo della carta fisica con lettura del microchip) e della conoscenza (inserimento del codice PIN).

Attesa la conformità ai requisiti di autenticazione forte richiesti dalla normativa, non resta, quindi, che verificare se – dalla condotta tenuta dalla 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).

In base alla ricostruzione fornita dal cliente, in sede di denuncia prima e nel ricorso poi, emerge che egli si sia recato al supermercato tra le ore 10.30 e le ore 11.00; tuttavia non allega alcuna circostanza idonea a circostanziare la successione degli eventi e a qualificare il furto subito come furto con destrezza.

Al contrario, l'intermediario prova che la prima operazione in controversia sia stata eseguita su un ATM distante 2,8 km dal luogo di accadimento del furto (percorribile in 6 minuti circa) alle ore 11:00 e che i successivi due prelievi sono stati effettuati presso il medesimo ATM alle ore 11:04 e 11:05.

Alla luce del consolidato orientamento di questo Arbitro, la circostanza del ridotto lasso temporale tra il momento del furto ed il compimento della prima operazione fraudolenta (unitamente alla circostanza che le tracciature informatiche non abbiano rilevato tentativi anomali di utilizzo, non andati a buon fine) fanno presumere che il pin fosse custodito unitamente allo strumento di pagamento, in violazione dei richiamati obblighi che la normativa sui servizi di pagamento e le disposizioni contrattuali impongono agli utilizzatori.

Non possono condurre ad una diversa conclusione le considerazioni svolte dal ricorrente, il quale lamenta genericamente l'anomalia delle operazioni – che avrebbe dovuto essere intercettata dai sistemi di monitoraggio della banca - rispetto alla sua ordinaria operatività, senza tuttavia versare in atti movimentazione storica del rapporto sulla base del quale effettuare un possibile raffronto.

Per mera completezza, in relazione alla contestata anomalia, il Collegio deve pure rammentare che, pur trattandosi nel caso di specie di tre prelievi consecutivi sul medesimo ATM (cui si devono aggiungere i due tentativi non andati a buon fine per superamento del massimale), il consolidato orientamento di questo Arbitro ha chiarito che non sia applicabile l'indicatore di cui all'art. 8 lettera a) n. 2), del D.M. 112/2007, nei casi di prelievo effettuati presso sportelli automatici, in quanto tali dispositivi non possono essere ricondotti al concetto di "punto vendita" previsto dal Decreto Ministeriale citato.

Il ricorso, pertanto, non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE