Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 23/09/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- di essere titolare, per conto della sua azienda, del conto corrente n.****49 accesso presso una delle filiali dell'intermediario convenuto;
- che in data 08/01/2025 tramite la carta n.****45 collegata al conto corrente n.****49 utilizzava una "cassa smart" [CSA] presso una delle filiali dell'intermediario convenuto dimenticando all'interno della stessa lo strumento di pagamento;
- che approfittando di detta dimenticanza un ignoto malfattore si è rapidamente sostituto a lui effettuando un prelievo di € 1.500,00 dal conto corrente n.****49 appropriandosi successivamente della carta stessa;
- di aver provveduto al blocco dello strumento di pagamento e di essersi recato presso le competenti autorità al fine di sporgere denuncia in merito all'accaduto;
- di aver richiesto accesso alle immagini delle telecamere poste all'interno della filiale e anche accanto alla CSA;
- che il PIN non è stato necessario per l'esecuzione dell'operazione da lui eseguita e che sulla CSA era presente un avviso recante la dicitura "ricordati la carta";
- che la CSA non ha richiesto codici di sicurezza e massimali impostati.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Previo esperimento infruttuoso della fase di reclamo, la parte ricorrente chiede che l'Arbitro condanni la parte resistente al riaccredito sul proprio conto corrente della somma di euro 1500,00 illegittimamente sottrattagli.

L'intermediario convenuto resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- parte ricorrente chiede il rimborso dell'importo di 1.500,00 euro, relativamente ad operazione di prelievo, effettuata in data 08/01/2025, a mezzo della carta di debito n. ****45, a fronte di operazione di prelievo effettuata alle ore 09:53 presso la *cassa self assistita ("CSA");*
- lo strumento di pagamento rilasciato al ricorrente consiste in una plastica dotata di banda magnetica e microchip; ragion per cui – come riconosciuto dall'orientamento consolidato di diversi Collegi – allorché utilizzata senza la disponibilità del codice segreto PIN, raggiunti i tre tentativi falliti di digitazione, la stessa avrebbe dovuto essere catturata dall'apparecchiatura utilizzata. Circostanza quest'ultima, non avvenuta.
- in data 08/01/2025 il ricorrente si è recato presso una filiale per perfezionare un versamento di contante di € 1.900,00 sul conto corrente intestato alla ditta individuale allo stesso facente capo;
- conclusasi correttamente l'operazione di versamento dopo l'inserimento della carta e la corretta digitazione del PIN, sullo schermo dell'apparecchio CSA è comparso il messaggio volto a richiedere al ricorrente se volesse continuare ad operare sulla macchina oppure no. *Parte ricorrente ha optato per proseguire nell'operatività cliccando sul "SI", per poi allontanarsi dai locali ove la CSA è collocata*, lasciando la sua *tessera bancomat incustodita all'interno dell'apparecchio medesimo*;
- l'operatività della CSA prevede: di poter eseguire operazioni multiple (senza riesecuzione del login) per tutte le operazioni *tranne che per operazioni di prelievo e cambio contante*. In queste due ultime casistiche, il processo, al termine dell'operazione interrompe forzatamente la sessione restituendo la carta al cliente e *obbligando alla riesecuzione del login, nel caso si desideri eseguire operazioni successive.*
- nelle ipotesi di versamento contante, la plastica rimane all'interno della CSA fintanto che l'utilizzatore non interrompe le operazioni (rispondendo "NO" alla domanda posta dalla finestra di dialogo dell'apparecchio "Vuoi continuare con un'altra operazione?") oppure, analogamente a quanto sopra descritto, fino a che l'utilizzatore preleva del denaro;
- è stato quindi il comportamento del ricorrente ad aver consentito all'anonimo malfattore di avvalersi dei servizi proposti senza nemmeno la necessita di dover conoscere e digitare il PIN del bancomat;
- conseguentemente in data 08/01/2025 alle ore 09:51 presso lo sportello CSA è stata effettuata un'operazione di prelievo di € 1.500,00 da parte di chi pur non avendo la materiale disponibilità della plastica (lasciata all'interno del dispositivo CSA) né del codice PIN (che era stato correttamente digitato dal ricorrente, poco prima, in occasione del precedente utilizzo);
- gli importi dei prelievi rientrano all'interno dei massimali contrattualmente previsti;
- la carta è stata successivamente bloccata dal cliente il giorno 10/01/2025 alle ore 13:08;
- parte ricorrente si è resa responsabile di grave negligenza nella custodia fisica dello strumento di pagamento nonché del codice PIN associato;
- non è ravvisabile una particolare destrezza nella realizzazione dell'evento criminoso in parola;
- si è comunque fornito alla clientela un servizio di Alert informativo gratuito tramite notifica push all'interno dell'app mobile della banca che è stata correttamente inviata a parte ricorrente dopo l'effettuazione del prelievo da parte dell'anonimo malfattore.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte resistente conclude quindi chiedendo all'Arbitro*, in via principale*, di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto e, *in via subordinata*, nella denegata ipotesi di accoglimento della pretesa del ricorrente di riconoscere il concorso di colpa tra le parti determinandone l'entità ai sensi dell'art. 1227 c.c.; *in estremo subordine,* nella denegata ipotesi di accoglimento della pretesa del ricorrente di applicare la franchigia di euro 50,00 ai sensi dell'art. 12 comma 3 del Dlgs 11/2010.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali entrambe le parti insistono per le rispettive conclusioni.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta un prelievo di euro 1500,00 andato a buon fine, prelievo eseguito presso una cassa automatica assistita (CSA) in data 8.1.2025, alle ore 9.53 con la carta n. *45 intestata al ricorrente e collegata al conto corrente della ditta individuale del medesimo, carta rimasta all'interno dell'apparecchiatura dopo il di poco precedente versamento di euro 1900,00 eseguito questo sì dal ricorrente.

Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, l'operazione contestata andata a buon fine e per cui è ricorso può essere sintetizzata nella tabella che segue:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	ESEGUITA SI/NO	IMPORTO
08/01/2025	9:53	Prelevamento CSA	SI	€ 1.500,00

La carta risulta essere stata bloccata, su iniziativa del ricorrente, ma soltanto in data 10/01/2025 alle ore 13:08:26 quando il ricorrente si è reso conto di non aver più con sé la carta n. *45 e che alcuni malfattori avevano prelevato la somma di cui chiede il rimborso, come il medesimo afferma nella denuncia sporta in data 10.1.2025.

La materia è disciplinata dal d.lgs. 11/2010 (emanato in attuazione della Direttiva 2007/64/CE e successivamente modificato dal d. lgs. 218/2017 in attuazione della Direttiva 2015/2366/UE). Dalla richiamata normativa e, in particolare, dall'art. 10 del d. lgs. 11/2010, discende che, qualora l'utilizzatore neghi -come nella vicenda oggetto del ricorso- di aver autorizzato l' operazioni di pagamento eseguita, gravi sull'intermediario l'onere di provare l'avvenuta autenticazione della medesima operazione, la sua corretta registrazione e contabilizzazione, nonché il mancato verificarsi di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Tale prova –precisa il comma 2 del citato articolo- non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi sul medesimo gravanti, essendo onere del prestatore di servizi di pagamento fornire anche la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente.

Nel caso di mancato assolvimento dell'onere probatorio di cui sopra, l'intermediario è obbligato a riaccreditarne l'importo sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo d.lgs. n. 11/2010.

L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava quindi sull'intermediario, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che parte ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l' "autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Il prestatore di servizi di pagamento deve prevedere forme di autenticazione c.d. "forte" per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento; diversamente si applica infatti quanto previsto dall'art. 12 comma 2 bis del Dlgs. 11/2010.

La definizione di autenticazione forte si rinviene nell'art. 1, d.lgs. n. 11/2010, ove si prevede che per autenticazione forte del cliente si intende: «un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri (...)».

Occorre quindi verificare dapprima se, nel caso in specie, l'intermediario abbia fornito elementi a sostegno dell'autenticazione e corretta registrazione e contabilizzazione dell' operazione contestata e del tipo di autenticazione predisposta; qualora infatti non fosse stata adottata dal PSP la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DLGS 11/2010 risponde soltanto in caso di frode, frode assente nel caso in esame.

A tale riguardo, va ribadito che secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciature informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle *diverse operazioni (dispositive e non)* per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

L'art. 10-bis, comma 1, del d.lgs. n.11/2010 dispone infatti, in conformità all'articolo 98 della PSD2 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, che "*i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi*".

Il Collegio, in ordine alla prova della SCA, ricorda che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, posto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali appunto la legenda esplicativa e/o quanto rappresentato dal PSP nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico

come prova di autenticazione. Eventuali dichiarazioni confessorie del cliente assumono valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Ciò premesso con riguardo al quadro normativo di riferimento come sopra delineato, ne deriva che la prova dell'autenticazione forte da fornirsi da parte dell'intermediario rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente, in mancanza della quale il ricorso deve essere accolto.

Venendo al merito del presente ricorso, il Collegio rileva, in via preliminare che il ricorrente, dichiara in denuncia di aver effettuato egli stesso in data 8.1.2025, un versamento di euro 1900,00 alla cassa automatica della banca convenuta mediante inserimento della carta che poi ha dimenticato di riprendersi e digitazione del PIN; tale dimenticanza dipenderebbe, a detta del ricorrente, dal fatto che, a differenza dell'ATM dove lo scontrino dell'operazione compiuta esce *dopo* la restituzione della carta, in queste casse lo *scontrino è invece uscito prima* inducendo il ricorrente ad ipotizzare che la sessione fosse chiusa. Ciò non toglie tuttavia che il ricorrente ha lasciato incustodito lo strumento di pagamento dimenticandosi di ritirarlo come il medesimo ammette. Al riguardo parte resistente replica che lo sportello utilizzato nella giornata del 08/01/2025 presentava un messaggio adesivo, ben visibile a tutti gli utilizzatori, come peraltro riconosciuto anche dal ricorrente, messaggio volto a rammentare a chi si apprestava a concludere le proprie operazioni allo sportello*, di ritirare la plastica utilizzata.* Con riguardo allo specifico punto dell'autenticazione dell'operazione contestata consistente in un prelievo non autorizzata di euro 1500,00 di qualche minuto successivo al versamento (voluto) di 1900,00 di cui sopra, parte resistente nelle proprie contro deduzioni afferma che l' operazione contestata è stata correttamente autorizzata mediante doppio fattore SCA con l'utilizzo della carta in originale, dotata di microchip *(fattore di possesso)* e con la corretta digitazione del PIN (*fattore di conoscenza*) – come di seguito specificato.

Con riguardo al funzionamento della cassa automatica assistita (CSA), parte resistente specifica che l'operatività prevede di poter eseguire operazioni *multiple (senza riesecuzione del login* e quindi di reinserimento carta e ridigitazione del PIN*)* per tutte le operazioni a seguire a meno che non si tratti di operazioni di prelievo e cambio contante. In queste due casistiche, il processo, al termine dell'operazione interrompe forzatamente la sessione restituendo la carta al cliente e obbligando alla riesecuzione del login, nel caso si desideri eseguire operazioni successive. Pertanto, qualora il possessore della plastica voglia avvalersi di altro servizio e/o compiere ulteriori operazioni, dovrà necessariamente reinserire la plastica e ridigitare il codice PIN (cioè eseguire una nuova login).

Al contrario, nelle ipotesi di versamento contante, come quella in esame la plastica rimane all'interno della CSA fintanto che l'utilizzatore non interrompe le operazioni (rispondendo "NO" alla domanda posta dalla finestra di dialogo dell'apparecchio "Vuoi continuare con un'altra operazione?") oppure, analogamente a quanto sopra descritto, fino a che l'utilizzatore preleva del denaro. Dopo un prelievo, infatti, per quanto sopra è di nuovo necessario procedere al login.

Parte resistente, in sede di controdeduzioni, precisa al riguardo quanto segue: poiché ai fini del versamento, il ricorrente si era testé regolarmente autenticato presso la cassa automatica inserendo la propria carta e digitando senza anomalie il codice PIN, lo stesso è stato autorizzato al versamento del denaro (operazione voluta e assunta dal ricorrente); indi NON avendo il ricorrente **i)** interrotto le operazioni *digitando "NO" alla domanda riferita alla prosecuzione delle operazioni* e per giunta **ii)** avendo lasciato la carta all'interno della CSA, il ricorrente ha di fatto consentito all'anonimo malfattore di

avvalersi dei servizi proposti (compreso il prelievo) senza nemmeno la necessità di dover conoscere e digitare il PIN del bancomat. Per la banca l'operazione era autenticata a doppio fattore in quanto il chip era inserito ed è stato letto e il Pin non era necessario ridigitarlo in quanto già inserito *nell'ambito della medesima sessione di accesso alla macchina* nascente dal previo versamento e non chiusa dal ricorrente che vi ha per giunta dimenticato dentro anche la carta.

In proposito si ricorda che l'EBA ritiene "riutilizzabile" il primo fattore in questo caso il fattore di conoscenza costituito dal PIN purché l'azione avvenga – come nel caso di specie – nell'ambito della medesima sessione (Q&A EBA 2018_4141). In questo caso, si può pertanto ritenere riutilizzato il fattore di conoscenza costituito dal PIN.

Ritenuto dunque positivamente assolto l'onere della prova relativo alla sussistenza della SCA, si procede con l'esame del profilo soggettivo, incombendo sull'intermediario l'ulteriore onere di provare la colpa grave del cliente.

La prova dell'autenticazione forte per il pagamento disconosciuto, ai sensi della normativa sopra richiamata, non è infatti ancora sufficiente per esimere da responsabilità l'intermediario dovendo quest'ultimo - in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/20105) – fornire *anche la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente*.

Il Collegio di Coordinamento, con la citata decisione n. 22745/2019, ha tuttavia ritenuto che l'intermediario possa andare esente da tale responsabilità ove indichi una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive delle operazioni dalle quali possa trarsi la *prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente*.

Nel caso in esame, l'intermediario deduce – fondatamente ad avviso del Collegio - la colpa grave dell'utilizzatore dal fatto che questo abbia i*ncautamente* lasciato lo strumento di pagamento incustodito all'interno della CSA in violazione di quanto disposto ex art. 7 comma 2 D. lgs. 11/2010 con l'aggravante di aver lasciato l'apparecchio abilitato e funzionante a successivi utilizzi nell'ambito della medesima sessione. La circostanza che il ricorrente abbia dimenticato la carta all'interno della CSA appare incontestata tra le parti ed è altresì ammessa in denuncia dal ricorrente stesso come si è visto sopra. Trattasi di comportamento sostanzialmente equivalente a porre del denaro contante in una mensola della filiale e andarsene: è chiaro che qualcuno molto probabilmente lo prenderà senza renderlo al preposto della banca.

Pertanto, alla luce delle circostanze del caso concreto e della documentazione allegata, il Collegio ritiene che la realizzazione dell'operazione fraudolenta risieda nella mancata custodia *in primis* dello strumento di pagamento, ma anche delle credenziali (PIN), essendosi il ricorrente allontanato dalla CSA senza assicurarsi della avvenuta chiusura della sessione nell'ambito del quale il PIN avrebbe funzionato per almeno un prelievo dopo il versamento.

Peraltro, nel caso di specie, non è integrato alcun indicatore di anomalia ai sensi del DM 2007 che possa incidere sulla valutazione, riducendola, della gravità della colpa; trattandosi di un'unica operazione risulta altresì irrilevante l'arte che peraltro è stato ricevuto dal ricorrente come documentato in atti

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene dunque che nella condotta dell'utilizzatore dello strumento di pagamento siano ravvisabili gli estremi della *colpa grave,* ai sensi del D.lgs. n. 11/2010; le

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

conseguenze dell'operazione di pagamento disconosciuta restano pertanto esclusivamente a carico della parte ricorrente, non potendo la domanda di rimborso del relativo importo trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE