

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Parte ricorrente espone di aver subito in data 17/05/2025 il furto del proprio portafoglio mentre si trovava in metropolitana. All'interno del portafoglio erano custodite, tra le altre, quattro carte di pagamento emesse dall'intermediario resistente. Successivamente al furto, venivano eseguite dodici operazioni fraudolente, per un importo totale di € 1.475,00, mediante l'utilizzo di due delle carte sottratte, collegate a due distinti conti correnti. In particolare, le operazioni disconosciute sono le seguenti:

- n. 5 pagamenti POS di € 97,50 ciascuno con carta multifunzione n. *532;

- n. 1 prelievo ATM di € 250,00 con carta multifunzione n. *532;
- n. 5 pagamenti POS di € 97,50 ciascuno con carta multifunzione n. *707;
- n. 1 prelievo ATM di € 250,00 con carta multifunzione n. *707.

La ricorrente asserisce di aver provveduto al blocco tempestivo di tutte le carte non appena accortasi del furto, tra le ore 11:17 e le 11:22 del 17/05/2025, e di aver sporto regolare denuncia. Lamenta, inoltre, che le operazioni presentano evidenti indici di anomalia per tempistiche e modalità di esecuzione. A seguito di reclamo, l'intermediario ha disposto un rimborso parziale di € 195,00, senza fornire adeguate motivazioni per il mancato storno delle restanti somme. Pertanto, la ricorrente chiede il rimborso dell'importo residuo di € 1.280,00.

Si è costituito l'intermediario resistente, deducendo la correttezza del proprio operato. Sostiene che le operazioni contestate sono state regolarmente autenticate mediante l'utilizzo del microchip della carta e la digitazione del corretto codice PIN (c.d. Strong Customer Authentication). Adduce, inoltre, la colpa grave della ricorrente, desumibile da una serie di elementi presuntivi:

- la custodia negligente del portafoglio, riposto in uno zaino sulle spalle in un luogo affollato come la metropolitana;
- il brevissimo lasso temporale tra il furto (collocato dalla stessa ricorrente tra le 10:30 e le 11:30) e il primo utilizzo fraudolento (ore 11:18), che lascerebbe presumere la custodia congiunta delle carte e dei relativi codici PIN;
- l'utilizzo di sole due delle quattro carte sottratte, suggerendo che solo per queste i codici fossero reperibili;
- l'inserimento del PIN senza errori sin dal primo tentativo.

L'intermediario precisa che il blocco richiesto dalla cliente nell'immediatezza ha riguardato unicamente il circuito "credito" delle carte multifunzione, mentre le operazioni contestate sono state eseguite sul circuito "debito" (Bancomat), il cui blocco è stato registrato dalla Centrale di Allarme Interbancaria solo alle ore 15:18 del medesimo giorno, successivamente a tutte le transazioni fraudolente. Conclude, pertanto, per il rigetto del ricorso.

Nelle proprie repliche, la ricorrente contesta la presunzione di custodia congiunta del PIN, nega di aver mai conservato i codici con le carte e ribadisce di aver richiesto il blocco di entrambi i circuiti. Sostiene inoltre che le carte fossero malfunzionanti per i prelievi ATM già da prima del furto.

L'intermediario, in controreplica, conferma le proprie difese, sottolineando la distinzione operativa e di gestione tra i circuiti di debito e credito delle carte multifunzione e l'assenza di prove a sostegno delle

affermazioni della cliente circa il malfunzionamento delle carte e la tempestiva richiesta di blocco del circuito debito.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame di questo Collegio attiene alla ripartizione della responsabilità per le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate, eseguite a seguito del furto degli strumenti di pagamento della ricorrente. La disciplina applicabile pone a carico del prestatore di servizi di pagamento (PSP) l'onere di provare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non abbia subito le conseguenze di malfunzionamenti. Una volta assolta tale prova, il PSP, per essere esonerato da responsabilità, deve ulteriormente dimostrare che l'operazione sia riconducibile a dolo o colpa grave dell'utilizzatore.

Nel caso di specie, l'intermediario ha fornito le registrazioni informatiche (LOG) relative a tutte le dodici operazioni contestate. Da tale documentazione, corredata da apposita legenda, emerge che ciascuna transazione è stata autorizzata mediante l'impiego fisico della carta e la digitazione del corretto codice PIN.

Deve pertanto ritenersi che l'intermediario abbia assolto al primo onere probatorio a suo carico, dimostrando che le operazioni sono state autenticate tramite un sistema di autenticazione forte del cliente (SCA), basato sulla combinazione di due fattori indipendenti: il possesso (la carta fisica con microchip) e la conoscenza (il codice PIN).

Assolta la prova della regolarità formale delle operazioni, occorre valutare la condotta della ricorrente al fine di accertare l'eventuale sussistenza di una colpa grave, idonea a escludere, in tutto o in parte, il diritto al rimborso. Secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro, la colpa grave deve essere intesa come una negligenza macroscopica e inescusabile, e la sua prova, anche presuntiva, incombe sull'intermediario.

Nel caso in esame, il Collegio ritiene che emergano plurimi e concordanti elementi presuntivi idonei a configurare una colpa grave in capo alla ricorrente. In primo luogo, le modalità e il contesto del furto: la stessa ricorrente ha dichiarato in sede di denuncia di aver riposto il portafoglio in uno zaino portato sulle spalle mentre si trovava in metropolitana, un luogo notoriamente affollato e ad alto rischio di furti. Tale condotta denota una evidente violazione dei più elementari doveri di prudenza nella custodia dei propri effetti personali e, in particolare, degli strumenti di pagamento. In secondo luogo, assume un peso

decisivo il brevissimo lasso temporale intercorso tra il momento del furto (collocabile tra le 10:30 e le 11:30) e l'esecuzione delle prime operazioni fraudolente (ore 11:18). Tale stretta contiguità temporale, unita alla circostanza che i codici PIN sono stati inseriti correttamente al primo tentativo, fonda la presunzione grave, precisa e concordante che i codici segreti fossero custoditi unitamente alle carte, o comunque in modo tale da essere facilmente reperibili dai malfattori.

Infine, la ricorrente non ha fornito alcuna prova a sostegno della sua affermazione di aver richiesto il blocco del circuito "debito" nell'immediatezza del furto. Le evidenze prodotte, sia dalla cliente (codici di blocco per il circuito credito) sia dall'intermediario (registrazioni della Centrale Allarme Interbancaria), confermano che il blocco del circuito Bancomat, utilizzato per le frodi, è avvenuto solo alle ore 15:18, ben dopo il compimento di tutte le operazioni. Tale ritardo nella comunicazione, imputabile alla mancata osservanza da parte della cliente delle corrette procedure indicate nei fogli informativi, costituisce un ulteriore profilo di negligenza.

L'accertata colpa grave della ricorrente non esime, tuttavia, il Collegio dal valutare la condotta dell'intermediario, al fine di verificare un eventuale concorso di responsabilità ai sensi dell'art. 1227 c.c. L'intermediario, infatti, è tenuto ad adottare misure idonee a prevenire e contrastare le frodi, in adempimento dei doveri di diligenza professionale qualificata (art. 1176, co. 2, c.c.).

Nel caso di specie, l'operatività fraudolenta presenta evidenti indici di anomalia che avrebbero dovuto allertare i sistemi di monitoraggio del PSP. In particolare, per ciascuna delle due carte utilizzate, sono stati effettuati, nell'arco di pochi minuti (tra le 11:29 e le 11:34), cinque pagamenti POS di identico importo (€ 97,50) presso il medesimo esercente ("A.T.M. Cenisio M5"). Tale sequenza integra l'indice di rischio frode previsto dall'art. 8, lett. a), punto 2, del D.M. 112/2007 ("tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita").

Sebbene le previsioni di tale decreto non abbiano valore precettivo diretto, esse costituiscono un parametro per valutare la diligenza dell'intermediario. Un sistema di monitoraggio adeguato avrebbe dovuto rilevare tale operatività anomala e sospetta al più tardi in occasione della terza transazione consecutiva e attivare procedure di blocco cautelativo della carta. La mancata adozione di tali cautele configura un deficit organizzativo e una negligenza tecnica da parte dell'intermediario, che ha concorso a cagionare parte del danno subito dalla cliente.

In applicazione del principio del concorso di colpa, la responsabilità per le perdite subite deve essere ripartita tra le parti. Le perdite derivanti dalle prime operazioni (i due prelievi ATM da € 250,00 e le prime

due operazioni POS da € 97,50 per ciascuna carta) devono rimanere a carico della ricorrente, in quanto conseguenza diretta della sua colpa grave nella custodia delle carte e dei PIN.

Diversamente, le perdite relative alle operazioni successive, che un diligente monitoraggio da parte dell'intermediario avrebbe potuto impedire, devono essere poste a carico di quest'ultimo. Nello specifico, si tratta della terza, quarta e della quinta operazione POS eseguite con la carta n. *532 e della terza, quarta e della quinta operazione POS eseguite con la carta n. *707. Il danno imputabile all'intermediario ammonta quindi a sei operazioni da € 97,50, per un totale di € 585,00.

Risulta dagli atti che l'intermediario ha già provveduto a rimborsare alla cliente l'importo di € 195,00, corrispondente a due operazioni da € 97,50. Pertanto, l'intermediario è tenuto a corrispondere alla ricorrente la somma residua di € 390,00 (€ 585,00 - € 195,00).

Le ulteriori doglianze della ricorrente, relative alla mancata ricezione degli SMS alert per le operazioni sul circuito debito, sono assorbite dalle considerazioni che precedono. In ogni caso, data l'estrema rapidità con cui le operazioni si sono susseguite, la ricezione degli alert non avrebbe verosimilmente consentito alla cliente di intervenire in tempo utile per limitare il danno, rendendo tale profilo irrilevante ai fini della decisione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 390,00.

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