Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) FORMAGGIA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Il ricorrente afferma che in data 19/04/2025 subiva il furto del portafoglio e del telefono cellulare; che provvedeva a presentare denuncia presso le Autorità competenti; che riceveva dall'intermediario il rimborso dell'importo di € 1.100,00 relativo alle operazioni oggetto di contestazione; che l'intermediario, dopo una settimana procedeva allo storno dell'importo precedentemente accreditato; che in data 12/06/2025 l'Intermediario manifestava l'intenzione di riconoscere un rimborso pari alla metà dell'importo contestato; che il cliente formulava richiesta di recupero integrale delle somme sottratte.
Chiede di recuperare la somma persa.
L'intermediario, nelle controdeduzioni rassegnate, rileva che il cliente richiede il rimborso di 3 operazioni di prelievo effettuate mediante l'utilizzo della carta di debito n. ***035, PAN **619, per un importo complessivo pari a € 1.110,00, relative a transazioni eseguite in data 19/04/2025; che il ricorso è inammissibile/irricevibile in quanto parte ricorrente non fornisce elementi idonei a dimostrare un malfunzionamento degli ATM o un utilizzo fraudolento imputabile all'intermediario; che le operazioni risultano semplicemente disconosciute, senza alcuna prova di clonazione della carta o di compromissione dei sistemi di sicurezza; che sussiste la colpa grave del cliente, in quanto risulta provato, anche solo in via presuntiva, che l'utilizzatore della carta fosse a conoscenza del PIN, necessariamente conservato insieme alla carta.
Conclude chiedendo, nel merito, il rigetto del ricorso infondato in fatto e diritto; in subordine, nella denegata ipotesi di non accoglimento della domanda principale e di ritenuta responsabilità

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

concorrente delle parti, di determinare ex art.1227 c.c.l'entità delle somme; in estremo subordine, di addebitare comunque a controparte l'importo di € 50,00 stabilito dall'art.12, comma 3, D.Lgs 11/2010.
Con le repliche, il cliente ribadisce integralmente la propria domanda, confermando quanto già esposto nel ricorso e sottolineando che l'intermediario aveva inizialmente disposto il rimborso delle somme contestate, salvo poi procedere al loro storno.
L'intermediario, nelle controrepliche, richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda n.3 operazioni di prelievo eseguite 19.4.2025, rispettivamente alle ore 18:19 (prelevamento di € 250,00 presso ATM di altro intermediario), alle ore 18:20 (prelevamento di € 250,00 presso ATM di altro intermediario), alle ore 18:36 (prelevamento di € 610,00 presso un ATM dell'Intermediario convenuto), per un totale di € 1.110,00.
Sono agli atti la denuncia del 19/04/2025, prodotta dall'intermediario, nonché l'integrazione alla medesima presentata in data 29/04/2025, prodotta dal ricorrente. I fatti narrati in denuncia suppliscono le lacune descrittive del ricorso e rappresentano che tra le ore 17:30 e le ore 18:00, mentre il ricorrente si trovava all'interno di un supermercato, rimaneva vittima di un furto ad opera di ignoti; che in tale circostanza gli veniva sottratto un borsello contenente portafoglio, documenti e cellulare.
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. In particolare, Le fonti normative regolanti la materia sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).
La prova di autenticazione delle operazioni, a carico dell'intermediario, rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto ad ogni ulteriore accertamento, compreso quello sulla colpa grave del cliente.
Secondo il consolidato orientamento dei collegi, solo nel caso in cui risulti pacifico o dimostrato che le operazioni contestate siano state compiute direttamente e interamente dal cliente (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione. Diversamente, ove vi siano operazioni non compiute interamente dal cliente, occorre l'accertamento della sussistenza della SCA (*Strong Customer Authentication*), con riferimento alle singole operazioni e ad ogni fase attraverso cui si sono realizzate, sempre con onere della prova a carico dell'intermediario. Infatti, secondo l'orientamento consolidato dei collegi, l'autenticazione forte 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. I due fattori richiesti devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse. In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione, per ogni fase, delle transazioni disconosciute, la domanda deve essere accolta, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. Resta il fatto che, comunque, non è configurabile una responsabilità oggettiva a carico dell'intermediario, sicché spetta al Collegio verificare se, in concreto, vi sia stata una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode (quali ad esempio, la mancanza o temporanea indisponibilità del numero verde del PSP, o il mancato rilievo di indici di frode).

L'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate. Produce in proposito documentazione e fornisce LOG ed altre evidenze, riportandosi, negli atti, al loro contenuto e dandone in sostanza una spiegazione coerente.
A questo proposito si rammentano i principi generali espressi dai collegi in merito alla valenza da attribuire alle informazioni presenti nei *log* prodotti dagli intermediari per provare l'autenticazione forte del cliente nelle operazioni di pagamento disconosciute (artt. 10, comma 1 e 10-*bis* del D.lgs. 11/2010), nei casi in cui dalla tracciatura informatica non risulti in modo esplicito uno dei fattori di autenticazione inseriti (conoscenza, possesso o inerenza). Tenuto conto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, i collegi ritengono che, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dal PSP (Prestatore dei Servizi di Pagamento) nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. I Collegi ritengono inoltre che eventuali dichiarazioni confessorie del cliente possano assumere valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c..
I Log riportano indicazioni (basate su una legenda esplicativa fornita dall'intermediario) nel senso che, nella colonna Y, la dicitura "Cardholder present" indica la presenza del possessore materiale della carta e l'inserimento della stessa nell'ATM; nella colonna W "Note", la dicitura "ICC (Chip read) – PIN" e nella colonna Z "Card Input Mode", la dicitura "ICC (Chip read)" indica la "Digitazione del codice segreto (PIN)"; nella colonna AA "Cardholder Authent Method", la dicitura "PIN" indica la "Correttezza codice PIN inserito"; nella colonna X "Flagdown option", il campo vuoto indica l'assenza di arresti nel sistema. Dai log è altresì rilevabile il numero e il Pan associato alla carta sottratta nonché l'uso di ATM (colonna L = A). Per la terza operazione di prelievo, eseguita presso un proprio sportello, l'intermediario produce altresì il giornale di fondo e relativa legenda.
Dal complesso delle evidenze prodotte e alla luce delle legende esplicative, le operazioni in contestazione risultano autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).
Deve pertanto ritenersi raggiunta la prova della sussistenza della SCA.
Pur a fronte di tale dimostrazione, il Collegio può comunque esaminare la condotta delle parti e riscontrare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode. Ciò si verifica, ad esempio, nei casi di: mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto del frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.
Nel caso in esame, il cliente, nelle dichiarazioni rese in sede di denuncia, riferisce di avere subito il furto del proprio borsello in data 19/04/2025 mentre si trovava al supermercato; di essersi accorto del furto tra le ore 17:30 e le ore 18:00, mentre la prima operazione disconosciuta risulta eseguita alle ore 18:19 e l'ultima alle ore 18.36, dunque a una distanza temporale compresa tra i 19 e i 36 minuti circa dall'evento denunciato.
A fronte di tali dichiarazioni, l'intermediario sottolinea come le operazioni contestate siano state effettuate in un arco temporale molto ristretto rispetto al furto, ipotizzando pertanto la conservazione congiunta della carta e del relativo PIN. A sostegno di tale tesi, evidenzia che la terza operazione (18:36) oggetto di controversia, ossia il prelievo presso uno sportello ATM dell'Intermediario convenuto, sarebbe stata eseguita su un dispositivo situato a circa 4,6 km dal luogo dell'accadimento, percorso percorribile in circa 11 minuti, come da mappa prodotta. Ciò deporrebbe per la colpa grave del cliente rispetto all'obbligo di custodia a suo carico.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In effetti la giurisprudenza consolidata dei collegi ha riscontrato, in circostanze di fatto con analoghe caratteristiche, la colpa grave del cliente.
Infatti i Collegi hanno unanimamente ritenuto che generalmente rappresenti indice della colpa grave la conservazione ed il camuffamento del PIN nella rubrica del telefono cellulare ovvero in una rubrica cartacea, in quanto la conservazione congiunta dello strumento di pagamento e delle relative credenziali, anche laddove realizzata su supporti diversi ma in modo tale da consentire una facile associabilità, determina un inadempimento dell'obbligo di diligente custodia gravante sul titolare dello strumento.
Inoltre, ha ritenuto che la valutazione della brevità del lasso temporale tra sottrazione della carta e primo utilizzo fraudolento debba essere effettuata caso per caso, alla luce degli ulteriori elementi di fatto risultanti dalle deduzioni e allegazioni delle parti. Ha rilevato anche che non è rilevante la circostanza che il PIN sia stato carpito durante il legittimo utilizzo della carta da parte del titolare, in considerazione degli standard di diligenza che è ragionevole pretendere dagli utilizzatori degli strumenti pagamento.
Ha ritenuto, a proposito dei margini di valutazione della destrezza, che rilevi la condotta del cliente in ordine alla custodia del PIN, nonché il lasso temporale decorso tra l'orario in cui è avvenuto o è stato collocato il furto e l'orario del primo utilizzo fraudolento, e, in generale ogni altro elemento contestualizzato nel contesto della vicenda da considerarsi nel suo complesso per la sussistenza in concreto della colpa.
Il cliente dichiara di aver contattato l'intermediario per la richiesta di blocco della carta, senza tuttavia poter procedere nell'immediato in quanto non ricordava il numero della carta di debito sottratta.
Gli elementi come descritti dallo stesso ricorrente ne evidenziano una negligenza rispetto all'obbligo di custodia della carta e delle credenziali, dovendosi in effetti presumere, come sostiene l'intermediario, a fronte della conoscenza del PIN da parte dell'utilizzatore, che il cliente l'avesse imprudentemente conservato insieme alla carta, circostanza del resto non specificamente contestata, ed anzi implicitamente ammessa allorché il ricorrente narra di aver subìto il furto del telefono contestualmente alla sottrazione della carta di debito.
Per contro, nell'analisi della condotta dell'intermediario, va considerato che l'intermediario ha bloccato la carta una volta contattato dal cliente, e produce evidenza da cui risulta che il blocco è stato disposto alle ore 19:37 del 19/04/2025.
Non è contestato che sia avvenuto il superamento del plafond di spesa, come conferma del resto la copia del contratto prodotta.
Alcun indice di anomalìe o di frode poteva risultare all'intermediario nel contesto in cui si è verificata la vicenda.
Il descritto contesto fa emergere la negligenza del cliente nella custodia della carta, a fronte del comportamento corretto e sollecito dell'intermediario, con conseguente impossibilità di giungere ad un giudizio di concorso di colpa.
Per tutto quanto considerato il ricorso va rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE