

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (TO) LUCCHINI GUASTALLA | Presidente                                                |
| (TO) GRECO              | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) CARATOZZOLO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) SPAGNOL            | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (TO) PUDDU              | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 09/02/2026

## FATTO

Con ricorso del 13 novembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 2.000,00, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute eseguite da terzi non autorizzati a seguito di furto del proprio strumento di pagamento.

Afferma la ricorrente di aver subito il furto della borsa, riposta nel portabagagli della propria autovettura, all'interno della quale vi era custodita la carta di pagamento collegata ad un rapporto di conto corrente con l'intermediario; poco dopo veniva effettuata un'operazione di prelievo.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare afferma che l'operazione fraudolenta è stata effettuata con l'utilizzo della carta fisica originale e con la digitazione del relativo Pin corretta ed primo tentativo; ritiene che il breve lasso temporale tra il momento del furto e l'esecuzione dell'operazione faccia ritenere plausibile che i malfattori fossero già in possesso delle credenziali e, dunque, che la ricorrente abbia violato gli obblighi di conservazione e di sicurezza gravanti sull'utilizzatore di strumenti di pagamento sia con riferimento alla carta di pagamento sia relativamente alle credenziali di utilizzo.

## DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), efficace dal 13/01/2018. Si tratta di un prelievo presso uno sportello ATM di € 2.000,00, eseguito in data 30/05/2025 alle ore 21:06.

Vanno richiamate le fonti normative che regolano la *Strong Customer Authentication* (SCA), rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, negli articoli 10 e 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 (in particolare il parere del 21 giugno 2019).

Rileva, in primo luogo, per l'intermediario, ai sensi del richiamato art. 10 d.lgs. 11/2010, l'onere di provare per un verso che le operazioni di pagamento sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti e, per altro verso, l'eventuale frode, dolo o colpa grave dell'utente.

Sotto il primo aspetto l'intermediario resistente ha riferito che l'operazione contestata è stata autenticata tramite utilizzo della carta originale dotata di microchip e la corretta digitazione del codice PIN, senza alcuna anomalia. Il sistema di autenticazione adottato, a doppio fattore, prevede quale elemento di possesso il Chip e quale elemento di conoscenza il codice Pin.

A supporto delle proprie affermazioni l'intermediario produce evidenze documentali e Log informatici corredati da legende esplicative, che comprovano che l'operazione di pagamento in contestazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o altri inconvenienti.

Alla luce di tali evidenze, il Collegio ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine all'adozione delle prescrizioni normative dettate in tema di autenticazione forte per l'utilizzo dello strumento di pagamento.

Si passa, quindi, all'esame dell'ulteriore aspetto relativo alla valutazione del comportamento tenuto dalla ricorrente nel corso della vicenda sottoposta alla cognizione di codesto Collegio.

Secondo il principio interpretativo adottato dal Collegio di Coordinamento dell'ABF, infatti, la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale relativa all'"autenticazione" ed alla formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare 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 (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019). Si richiama, sul punto, la decisione del Collegio di Coordinamento n. 24366/19 secondo la quale "Con riguardo alla prova della colpa grave dell'utente, non ogni contegno imprudente può far ritenere integrato questo grado di colpa, ma solo quello che appaia abnorme ed inescusabile: una valutazione siffatta deve essere compiuta alla luce di tutte le circostanze di fatto che, di volta in volta, caratterizzano il caso di specie, tenendo in considerazione la sussistenza della stessa sia con riferimento agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento, sia quelli di memorizzazione del codice identificativo" (Coll. Coord., decisione n. 5304/2013). La prova della colpa grave – che costituisce onere dell'intermediario ai sensi dell'art. 10, comma 2 del decreto – consiste nella prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Questa prova può essere fornita anche per mezzo di presunzioni, purché queste siano gravi, precise e concordanti, ai sensi dell'art. 2729 c.c."

Si evidenzia che la parte ricorrente ha riferito che in data 30/05/2025, parcheggiava la propria autovettura dalle ore 20:30 alle ore 23:00 circa; successivamente, si accorgeva che all'interno della sua borsa, lasciata nel portabagagli dell'auto durante tutta la sosta, mancavano alcuni documenti e quattro carte di pagamento, fra le quali quella collegata ad un conto corrente aperto presso l'intermediario resistente; si evidenzia, altresì, che il prelievo in contestazione è stato effettuato alle ore 21.06, come da documentazione in atti.

Orbene, in piena coerenza con l'orientamento condiviso tra i vari Collegi territoriali, il ristretto lasso temporale esistente tra il momento del furto della carta, avvenuto oltre le ore 20.30, e quello dell'esecuzione del prelievo, delle ore 21.06, nonché la corretta esecuzione dello stesso con l'utilizzo immediato del chip e del pin, nonché, in ultimo, la presenza di altre carte di pagamento sottratte unitamente a quella con la quale è stata compiuta l'operazione contestata, costituiscono elementi gravi, precisi e concordanti che configurano una grave negligenza da parte della ricorrente per aver tenuto una condotta contraria ai suoi obblighi di custodia sia dello strumento di pagamento sia delle credenziali personali a questo collegate.

Alla luce di quanto rilevato il Collegio conclude, quindi, per il rigetto del ricorso.

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE