

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) MODICA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La cliente afferma che: in data 8/2/2025, alle 10:55, ha subito il furto del bancomat, momentaneamente affidato alla sorella cui veniva sottratta la borsa, distratta dallo stratagemma delle monetine cadute per terra messo in scena dai ladri; la borsa conteneva anche il bancomat della cointestataria, la quale provvedeva al blocco delle carte. I malviventi riuscivano comunque a prelevare € 2.000,00 presso il vicino sportello.

Chiede il riaccredito delle somme sottratte.

L'intermediario controdeduce che è imputabile alla cliente l'incauta custodia della carta e del PIN in quanto la carta di debito non risultava in possesso della titolare, bensì della sorella, disattendendo in tal modo agli specifici obblighi che derivano; l'operazione risulta effettuata con tecnologia *microchip* e quindi con utilizzo della plastica originale e digitazione del relativo PIN in data 08/02/2025 alle ore 11:04, dopo n. 3 tentativi non andati a buon fine (ore 10:57, 10:58, 11:03); i successivi tentativi (quelli a partire dalle ore 11:17) risultano falliti a causa delle restrizioni intervenute sulla carta in quanto la stessa è stata bloccata da parte ricorrente in pari data, alle ore 11:07.

Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica che, se i malviventi fossero stati in possesso del PIN, non avrebbero effettuato 3 tentativi non andati a buon fine prima di riuscire nel prelievo di denaro; ribadisce che il PIN, ricordato a

memoria dalla cliente, non era conservato con la carta, custodita solo temporaneamente nella borsa della sorella.

DIRITTO

La cliente disconosce una operazione eseguita con carta furtivamente sottrattale e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare, di un prelievo presso ATM effettuato alle ore 11:04 dell'8/2/2025 per € 2.000,00.

Alla data dell'operazione 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.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la 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" (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le 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 dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "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, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti risulta che l'operazione in contestazione è stata autenticata mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN). L'intermediario ha dunque fornito piena prova della SCA.

Quanto alla valutazione delle condotte, in sede di denuncia la cliente afferma di avere subito il furto alle ore 10:55. L'operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 11:04, ossia a distanza di circa 9 minuti

dal furto. Il ridotto lasso temporale intercorso fra il furto e la operazione inducono a presumere che la carta fosse conservata unitamente al rispettivo codice segreto, integrando per questa via gli estremi di un contegno gravemente colpevole dell'utente (ABF-Coll. Milano n. 10433 del 21 aprile 2021). A fronte della conservazione congiunta di carta e pin, è irrilevante che il furto sia stato o meno caratterizzato da destrezza.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE