

## 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 di avere subito il furto della propria borsa lasciata sul sedile anteriore dell'automobile in sosta, alle ore 12.00 del 15/01/2025; la borsa conteneva, tra gli altri documenti, anche la carta di debito emessa dalla banca convenuta. Procedeva al blocco del bancomat mediante chiamata all'apposito numero verde; si recava tempestivamente presso la Stazione dei Carabinieri per sporgere formale denuncia – querela. I malfattori, tuttavia, prima del blocco della carta, erano riusciti ad effettuare n. 6 prelievi tra le 12:35 e le 13:05, di cui il primo di € 2.000,00 sul circuito di cassa continua presso un bancomat di Magrè, mentre i successivi sul circuito di cassa veloce, eseguendo n. 4 prelievi di € 1.000,00 ciascuno e l'ultimo, di € 990,00 a Valdagno alle ore 13.05.

Chiede il pagamento di € 6.990,00.

L'intermediario controdeduce che le operazioni sono state effettuate con tecnologia a *microchip*, con l'utilizzo della tessera originale, digitando il codice segreto in modo corretto; nella ricostruzione effettuata dalla ricorrente nella denuncia ai Carabinieri, emerge che il furto del bancomat è indicato come avvenuto tra le ore 13:00 – 13:20 del 15/1/2025 presso il parcheggio del supermercato ma le operazioni contestate sono avvenute tra le 12:35 e le 13:05 con la carta *myone* presso l'ATM e la cassa veloce. Rileva, inoltre, che la ricorrente ha lasciato il portafoglio all'interno dell'auto allontanandosi e ponendo in essere una condotta che non si ispira ai concetti di diligenza e cura degli strumenti di pagamento. Chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica che non vi sono evidenze circa il fatto che detenesse in modo inappropriato il PIN del bancomat e che non vi è alcuna ammissione di tale circostanza nella denuncia – querela, nel reclamo presentato alla banca, né nel ricorso all'Arbitro. Imputa la sottrazione illecita di denaro esclusivamente alla negligenza della banca che, nonostante l'anomalia dei rispetto alle abitudini della cliente, non ha

prontamente attivato alcun controllo e/o alcun “blocco” delle operazioni bancarie. Segnala che la prima operazione denunciata (avvenuta nell’ATM alle 12.41) ha esaurito il plafond di € 2.000,00 stabilito sul circuito di cassa continua, con la conseguenza che i truffatori, per poter proseguire nel loro intento, sono stati costretti a dirigersi sulla cassa veloce e ciò fino alla richiesta di blocco della carta.

## DIRITTO

La cliente disconosce una serie di operazioni eseguite con la carta furtivamente sottrattale e chiede la restituzione dei relativi importi. Si tratta, in particolare, di un prelievo su circuito di cassa continua e cinque prelievi su circuito di cassa veloce effettuati il 15/1/202, per complessivi € 6.990,00.

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. 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 PSD2, 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, l’intermediario si è limitato a produrre evidenza della corretta autenticazione, contabilizzazione e registrazione di n. 1 operazione (il prelievo di € 2.000,00 tramite cassa continua e oggetto di contestazione in data 17/1/2025), in presenza della carta e a seguito di corretto inserimento

del PIN. Da tali evidenze non è possibile tuttavia rilevare anche le modalità di autenticazione dei restanti 5 prelievi (per complessivi € 4.990,00), effettuati tramite cassa veloce e oggetto del reclamo datato 21/1/2025. Neanche dalla allegata lista movimenti emergono elementi utili, in assenza di qualsivoglia spiegazione e indicazione delle operazioni contestate da analizzare. Stesse considerazioni valgono per il giornale di fondo dell'ATM, che non consente di stabilire una corrispondenza tra indicazioni recate e singole operazioni: dal campo "descrizione", infatti, non è dato desumere se i movimenti facciano riferimento ad operazioni di prelievo presso cassa veloce andate a buon fine. L'intermediario allega poi log autorizzativi del prelievo da cassa continua delle ore 13:03 del 13/01/2025 (€ 39,41) riferibile a un'operazione eseguita due giorni prima del furto e pertanto del tutto inconferenti.

Dunque, solo solo con riguardo a una delle sei operazioni in contestazione risulta chiara evidenza di autenticazione, intervenuta mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN). Rispetto alle cinque operazioni non assistite da SCA, la richiesta restitutiva merita accoglimento a prescindere da eventuali profili di colpa ascrivibili alla cliente. Quanto, invece, alla operazione che risulta correttamente autenticata, è provata la colpa del cliente, che ha mostrato scarsa diligenza nella custodia dei propri strumenti di pagamento, conservati all'interno di una borsa incustodita e visibile sul sedile anteriore della sua automobile in sosta. La relativa domanda non può pertanto essere accolta. La riconosciuta colpa grave del cliente, pur a fronte di operazioni accompagnate da piena prova della Sca, non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della fattispecie, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius* anche *sub specie* di mancata gestione di eventi che segnalino la possibilità di frodi o anomalie; profili che, nella vicenda in esame, non ricorrono. In particolare, con riferimento al contestato superamento del plafond, non è presente in atti copia del contratto e non è quindi possibile stabilire i limiti operativi eventualmente previsti. Quanto all'inoltro di SMS-alert e notifiche push, sebbene risultino solo n. 5 alert inviati a fronte di n. 6 operazioni disconosciute (non è stato inviato un alert per l'ultimo prelievo di € 990,00), il Collegio rileva che l'alert mancante sarebbe stato comunque ininfluente in concreto dal momento che anche il telefono è stato oggetto di furto.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.990,00. 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