

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 03/03/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essersi recata, in data 21 agosto 2025 alle ore 15:15 circa, presso un supermercato, parcheggiando la sua autovettura nel parcheggio esterno (non coperto da sistemi di videosorveglianza).

Faceva presente che, al termine degli acquisti, si fosse diretta verso la sua autovettura per riporre la spesa, lasciando la sua borsa sul sedile del passeggero ed in seguito che fosse andata a riporre il carrello nel punto di raccolta, lasciando l'autovettura aperta.

Affermava di essersi resa conto, una volta salita a bordo, che la borsa fosse stata rubata con i vari oggetti e documenti in essa contenuti, tra cui una serie di carte (compresa quella rilasciata dall'intermediario convenuto), denaro contante e un telefono cellulare; provvedeva, pertanto, a bloccare le suddette carte e a sporgere all'autorità che nei giorni seguenti le riconsegnava la borsa con tutti i suoi effetti personali, fatta eccezione per le carte sopra menzionate e il denaro contante.

Precisava che, in data 25 agosto 2025, fosse stata informata dagli Uffici dell'intermediario che fosse stata eseguita, in data 22 agosto 2025 alle ore 16:16, una transazione in uscita di € 600,00 che disconosceva.

Negava di aver conservato all'interno della borsa o del portafoglio il codice PIN necessario per eseguire le varie operazioni di pagamento e sottolineava, di contro, che in relazione ad un'altra operazione fraudolenta eseguita con altro strumento di pagamento rilasciato da un diverso intermediario, avesse ottenuto da quest'ultimo il rimborso integrale.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo di € 600,00.

Si costituiva l'intermediario convenuto, il quale rilevava che le operazioni fossero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN, senza precedenti tentativi di digitazione; soggiungeva, peraltro, che fossero state eseguite quasi contestualmente al furto, consentendo quindi di escludere l'utilizzo, da parte dei ladri, di tecnologie sofisticate e costose, che richiederebbero tempi considerevolmente lunghi, usate per "leggere" il Codice PIN direttamente dalla carta.

Riteneva, invece, che sussistesse la colpa grave della cliente, in quanto, il fatto che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto, oltre che in un luogo assai vicino ad esso, lasciasse presumere l'incauta custodia del PIN congiuntamente alla carta per un tempo sufficiente a consentire l'esecuzione del furto, escludendo in tal modo anche l'ipotesi di furto con destrezza, non essendoci stata alcun raggirio da parte dei ladri (i quali restano ignoti).

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso ovvero, in via subordinata – in caso di accoglimento – l'applicazione della franchigia come per legge.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale – pur ammettendo di aver lasciato incustodita la borsa all'interno dell'autovettura aperta, durante il tempo per riporre il carrello – precisava che il punto di raccolta si trovasse immediatamente dietro il proprio bagagliaio e che, a suo dire, non vi fossero macchine parcheggiate a fianco della propria né altri soggetti; ciò avrebbe l'avrebbe indotta ad allontanarsi tranquillamente (per massimo due metri) senza avvertire l'urgenza di chiudere la macchina per un tratto così breve.

Ribadiva che il PIN della carta di pagamento non fosse conservato né all'interno del portafoglio né altrove nella sua borsa e non vi fossero elementi in senso contrario; riteneva, quindi, che i ladri avessero utilizzato qualche applicazione gestita con l'intelligenza artificiale per rendere più agevole l'individuazione fraudolenta del PIN e che, alla luce delle tecnologie moderne, il sistema di autenticazione adottato dall'intermediario non rispondesse più ai criteri di sicurezza previsti dalla normativa vigente.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario che si riportava ai propri scritti difensivi.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazioni di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni sconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa 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. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa di qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione sconosciuta consista in un prelievo ATM eseguito in data 22 agosto 2025, alle ore 16.16, per un importo di € 600,00.

Dall'esame delle tracciate informatiche versate in atti risulta che detta operazione sia stata compiuta con la corretta lettura del chip della carta e l'immediata corretta digitazione del codice PIN senza precedenti tentativi di digitazione. Pertanto, deve ritenersi che essa sia stata autorizzata senza anomalie e senza alcun errore nella digitazione, mediante il ricorso al fattore del possesso (la carta) e a quello della conoscenza (il codice PIN).

Attesa la conformità ai requisiti di autenticazione forte richiesti dalla normativa, non resta, quindi, che verificare se – dalla condotta tenuta dalla ricorrente – siano evidenziabili profili di colpa grave, rispetto alla quale la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

In base alla ricostruzione fornita dalla cliente, in sede di denuncia prima e nel ricorso poi, emerge che il furto sia avvenuto tra le ore 15.15 e le ore 16.15, mentre l'operazione sconosciuta è stata eseguita alle

ore 16:16. Al contrario, l'intermediario prova che essa sia stata eseguita su un ATM distante 11 km dal luogo di accadimento del furto (percorribile in 11 minuti circa).

Alla luce del consolidato orientamento di questo Arbitro, la circostanza del ridotto lasso temporale tra il momento del furto ed il compimento dell'operazione fraudolenta (unitamente alla circostanza che le tracciature informatiche non abbiano rilevato tentativi anomali di utilizzo, non andati a buon fine) fanno presumere che il pin fosse custodito unitamente allo strumento di pagamento, in violazione dei richiamati obblighi che la normativa sui servizi di pagamento e le disposizioni contrattuali impongono agli utilizzatori, tanto più in relazione alle dichiarazioni con cui la ricorrente ha ammesso di aver lasciato la propria borsa sul sedile posteriore della propria auto durante le operazioni di carico della spesa e di riconsegna del carrello, senza aver individuato alcun soggetto sospetto nei pressi della propria vettura al momento del furto, e di non avere chiuso l'autovettura mentre si allontanava dalla macchina per riporre il carrello (circostanze, queste, che escludono in radice anche l'ipotesi di un furto con destrezza). Depongono, nel senso della colpa grave, ulteriori circostanze: per un verso la sottrazione di altre carte oltre a quella con cui sono state effettuate le operazioni fraudolente oggetto del presente ricorso; per altro verso, l'affermazione di essere venuta a conoscenza delle operazioni fraudolente solo in data 25 agosto 2025, ossia dopo 4 giorni dall'esecuzione dell'operazione fraudolenta, in quanto informata dagli operatori dell'intermediario circa un'operazione eseguita da ignoti: secondo il consolidato orientamento dei Collegi, l'omesso controllo del conto corrente, cui è associata la carta, per un notevole lasso di tempo (specie in conseguenza del furto della carta), debba essere imputato al cliente, poiché soltanto il monitoraggio dell'andamento del conto di appoggio consente al titolare dello strumento di pagamento di avere contezza delle operazioni effettuate tramite la carta e così di intercettare eventuali utilizzi non autorizzati.

Deve, quindi, ritenersi sussistente la colpa grave del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE