

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta degli esiti dell'interlocuzione nella fase di reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essersi accorta, in data 21/06/2025 alle ore 12:00, mentre si trovava nei pressi di una piazza, di non avere più con sé la carta di debito e le carte prepagate emesse da uno degli intermediari convenuti.

Faceva presente di aver prontamente bloccato gli strumenti di pagamento e di aver sporto denuncia il giorno seguente al furto.

Sottolineava, tuttavia, di essersi resa conto solo in seguito, grazie alla consultazione dell'estratto conto, che alle 12:14 del 21 giugno fosse stato effettuato un prelievo di € 1.500,00 con la carta di debito, che disconosceva in data 30/06/2025; in relazione a ciò, soggiungeva di aver integrato la denuncia, specificando che all'interno del portafoglio non fosse contenuto il PIN della carta di debito.

Rappresentava di essere portatrice di handicap certificata e che tale condizione le crea difficoltà nell'effettuare le operazioni di pagamento e simultaneamente oscurare il PIN digitato; riteneva, pertanto che le proprie condizioni di salute escluderebbero la sussistenza di una propria condotta imprudente, qualificabile come colpa grave.

Chiedeva, pertanto, il rimborso della somma fraudolentemente sottratta.

Si costituiva l'odierno resistente il quale eccepiva, in via preliminare, la propria carenza di legittimazione passiva poiché, a seguito di un conferimento di ramo d'azienda relativo alle attività di monetica, avesse avuto luogo il subentro di un diverso intermediario, dal quale aveva ricevuto procura per quanto concerne i poteri di rappresentanza sostanziale e processuale in tutti i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie. Dichiarava, dunque, di costituirsi nel presente procedimento in nome e per conto dell'altro intermediario pure convenuto, in un'ottica di semplificazione procedurale.

Nel merito, rilevava che l'operazione disconosciuta dalla cliente fosse stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN.

Precisava che la carta sottratta fosse dotata della tecnologia chip/emv, che rende difficoltosa l'estrazione del PIN; riteneva, quindi, che la sua corretta digitazione al primo tentativo, facesse desumere che lo stesso fosse stato conservato nel portafoglio sottratto, per di più in considerazione del breve lasso temporale tra il furto e il compimento dell'operazione e della ridotta distanza tra il luogo della sottrazione e il luogo del prelievo fraudolento.

Considerava, di conseguenza, sussistente la colpa grave della cliente, in quanto il fatto che l'operazione fraudolenta (la cui quantificazione rientrava nei massimali previsti dal contratto) fosse stata compiuta nell'immediatezza del furto lasciasse presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta.

Sottolineava che il luogo in cui era avvenuto il furto fosse uno spazio pubblico e come tale richiedesse un certo grado di cautela nel custodire i propri beni personali e strumenti di pagamento, tenuto conto che non vi fossero circostanze tali da far ritenere che si fosse trattato di furto con destrezza; soggiungeva che la condizione fisica della cliente non esimesse la stessa da colpa grave.

Da ultimo, affermava che – trattandosi di un'unica operazione fraudolenta – il sistema di messaggistica alert non avrebbe apportato alcun vantaggio.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso, ovvero – in caso di suo accoglimento – il riconoscimento della franchigia prevista per legge.

DIRITTO

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

In relazione ad essa, l'intermediario ha rilevato di essersi costituito in giudizio – nonostante la propria carenza di legittimazione passiva in relazione al rapporto controverso – in nome e per conto di altro intermediario, il quale (nell'ambito della cessione di ramo d'azienda) ha comunque rilasciato una procura speciale per rappresentarlo anche nei procedimenti dinanzi a questo Arbitro, ovviamente in relazione a fattispecie maturate successivamente all'intervenuto conferimento, come nel caso di specie.

Pertanto, il Collegio rileva che la decisione viene resa nei confronti dell'intermediario passivamente legittimato, costituito tramite procuratore.

Ciò rilevato in premessa il Collegio rammenta che la materia, come noto, 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 disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, 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 de 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 consista in un prelievo ATM effettuato il 21/06/2025 alle ore 12.14, per l'importo di € 1.500,00.

Dall'esame delle tracciature informatiche versati in atti emerge che esso sia stato effettuato tramite tecnologia chip/pin; i log evidenziano inoltre si evidenziano sia i codici G70-G72, sia il codice "Anomalia:00" che, secondo quanto indicato dall'intermediario nelle controdeduzioni indicherebbe la corretta risposta alla richiesta di autorizzazione in seguito all'inserimento del PIN, in assenza di anomalie. Al riguardo, l'indirizzo interpretativo di questo Arbitro ha chiarito che – in presenza dei codici G70-G71-G72-G73, che attestano la regolarità dei controlli presso l'ATM nonché la mancanza di anomalie – possa ritenersi che vi sia stata la corretta lettura della carta e la digitazione del PIN (cfr. Coll. Milano, dec. n. 16167/2022 e n. 1065/2023). Inoltre, il consolidato orientamento del Collegio ha pure stabilito che – pur in assenza di evidenza specifica – laddove il giornale di fondo riporti la dicitura "Anomalia: 00", deve considerarsi documentata la digitazione del PIN sulla base della mancata rilevazione di anomalie (cfr. dec. n. 3531/2022 n. 1208/2023) poiché, se il PIN non fosse stato inserito o fosse stato digitato in modo errato, il sistema avrebbe rilevato un'anomalia.

Attesa la conformità a SCA dell'operazione contestata, non resta che verificare se – dalla condotta tenuta dal 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).

A tale proposito, la cliente colloca il furto del portafoglio tra le ore 10.00 (orario in cui si è recata in piazza) e le 12:00 (orario in cui si è accorta della sottrazione) del 21/06/2025. La prima operazione disconosciuta è stata effettuata alle 12:14.

Pur non disponendo della prova dell'esatto momento di consumazione del furto, dall'esame della documentazione versata in atti e delle allegazioni delle parti, può ragionevolmente dedursi che l'operazione fraudolenta sia stata effettuata nell'arco di un ristretto lasso temporale, anche in ragione della ridotta distanza tra il luogo del furto e quello del prelievo (percorribile in due minuti in auto, come dimostrato dall'intermediario); neppure la dedotta circostanza per cui la ricorrente sia portatrice di handicap può risultare per sé sola risolutiva al fine di fornire la prova che i malfattori abbiano carpito il codice in occasione di un precedente utilizzo dello strumento di pagamento. Anche laddove sussistesse una prova specifica sul punto, non assumerebbe alcuna valenza al fine di escludere la colpa grave della cliente, in ragione degli standard di diligenza che è ragionevole pretendere dagli utilizzatori degli strumenti pagamento.

Pertanto, ancorché la ricorrente abbia negato la presenza del PIN nel portafoglio rubato, le riferite circostanze lasciano presumere che detto codice fosse conservato unitamente alla carta, in violazione degli obblighi imposti agli utilizzatori sia dalla normativa di riferimento sia dalle disposizioni contrattuali.

Depongono, nel senso della colpa grave, ulteriori circostanze: per un verso la sottrazione di altre carte oltre a quella con cui è stato effettuato il prelievo disconosciuto; per altro verso, l'affermazione di essere venuta a conoscenza dell'operazione fraudolenta tramite consultazione dell'estratto conto, la quale – in relazione alla data in cui sarebbe avvenuto il disconoscimento e l'integrazione della denuncia – dovrebbe essere verosimilmente accaduto una settimana dopo il furto.

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.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE