

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di aver smarrito il proprio portafoglio in data 21 settembre 2025, alle ore 10:35 circa, verosimilmente nel piazzale del supermercato dove era diretto, cadutogli dalla propria autovettura al momento della discesa senza che se ne avvedesse, precisando di poter escludere qualsiasi avvicinamento o interferenza da parte di soggetti terzi. Il portafoglio conteneva, tra le altre cose, la carta di debito presso l'intermediario. Successivamente, visualizzando la lista movimenti del conto corrente, si avvedeva che ignoti avevano effettuato 4 prelievi ATM di € 500,00 ciascuno, per un totale di € 2.000,00, presso il medesimo sportello, tra le ore 10:54 e le ore 10:59 dello stesso giorno. I carabinieri gli restituivano il portafoglio il giorno successivo, privo della carta e della carta d'identità. Lamenta che i prelievi — quattro operazioni consecutive per l'importo massimo giornaliero, eseguite in un arco di tempo ristretto e in giorno festivo — avrebbero dovuto essere rilevati come anomali e bloccati dall'intermediario, e che il secondo codice di sicurezza impostato per i prelievi fosse la data di nascita, elemento facilmente recuperabile. Chiede il rimborso di € 2.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante carta con microchip fisicamente presente e corretto inserimento del PIN al primo tentativo. Sostiene che il ricorrente stesso riconduce lo smarrimento a una propria distrazione, escludendo condotte di sottrazione attiva, e che il PIN è stato inserito correttamente e

immediatamente, circostanza incompatibile con tecniche di decifrazione informatica e fortemente indiziante della conservazione congiunta di carta e PIN. Rileva che l'operazione contactless eseguita alle ore 10:25, priva di PIN, esclude la possibilità di captazione ad opera di terzi del codice per osservazione. Chiede il rigetto del ricorso e in subordine l'applicazione della franchigia.

DIRITTO

La controversia riguarda 4 prelievi ATM di € 500,00 ciascuno, per un totale di € 2.000,00, eseguiti in data 21 settembre 2025 tra le ore 10:54 e le ore 10:59 con la carta di debito del ricorrente, a seguito dello smarrimento del portafoglio.

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, l'intermediario è tenuto a fornire la prova dell'autenticazione e della regolare esecuzione dell'operazione, nonché a indicare gli elementi di fatto dai quali possa trarsi in via presuntiva la colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). I log prodotti dall'intermediario, corredati di legenda esplicativa, documentano che tutte e quattro le operazioni sono state eseguite con carta fisicamente presente dotata di microchip e con corretto inserimento del PIN al primo tentativo. La prova dell'autenticazione forte mediante i fattori del possesso e della conoscenza deve pertanto ritenersi raggiunta.

Quanto alla colpa grave dell'utilizzatore, emergono dagli atti due indici presuntivi convergenti. Il primo riguarda le tempistiche: il ricorrente colloca lo smarrimento alle ore 10:35 circa e la prima operazione fraudolenta risulta eseguita alle ore 10:54, con un intervallo di circa 19 minuti, nel corso del quale il PIN è stato inserito correttamente al primo tentativo. Tale sequenza temporale è incompatibile con qualsiasi tecnica di individuazione del codice mediante strumenti informatici e consente di presumere che il PIN fosse conservato unitamente alla carta o tra gli effetti personali smarriti (Collegio di Milano, decisioni n. 169/2023 e n. 10433/2021; Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013). Il secondo indice attiene alle modalità dello smarrimento: il ricorrente stesso riconduce la perdita del portafoglio a una propria distrazione, escludendo qualsiasi avvicinamento o interferenza da parte di terzi, il che configura un comportamento gravemente negligente nella custodia dello strumento di pagamento. Si aggiunge che l'operazione contactless eseguita alle ore 10:25, priva di inserimento del PIN, esclude la possibilità di captazione del codice per osservazione contestuale. Il ricorrente non ha dunque fornito elementi idonei a superare tali presunzioni di colpa.

Quanto agli indici di anomalia invocati dal ricorrente — quattro prelievi consecutivi di € 500,00 eseguiti in 5 minuti in giorno festivo — si osserva che l'importo complessivo di € 2.000,00 rientra nella fisiologica operatività di un correntista che si trovi a dover far fronte a necessità impreviste, e che l'esecuzione di operazioni di domenica non costituisce di per sé un elemento di sospetto. In assenza di una molteplicità di operazioni verso il medesimo beneficiario o di altri indici di macroscopica anomalia, non ricorrono i presupposti per ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario per mancato blocco automatico della transazione.

Quanto infine alla mancata produzione di evidenza del servizio SMS alert, l'irrelevanza di tale profilo discende dalla concentrazione di tutte e quattro le operazioni in un arco temporale di soli 5 minuti: la ricezione dell' alert non avrebbe potuto in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, come da orientamento consolidato dei Collegi.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE