

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- si recava all'ATM per effettuare un versamento;
- durante la procedura l'apparecchiatura si bloccava, impedendogli di eseguire l'operazione e riprendere possesso della carta;
- poco dopo riceveva un sms che lo informava di un prelievo di € 1.960,00;

- contattava allora il numero verde dell'intermediario per segnalare quanto successo e disporre il blocco della carta;
- l'operatore gli spiegava che episodi simili possono essere ricondotti a terzi malintenzionati;
- sporgeva denuncia;
- l'intermediario inizialmente provvedeva al riaccredito dell'importo, ma successivamente disponeva lo storno in quanto l'operazione risultava effettuata con il corretto inserimento del PIN;
- inviava reclamo all'intermediario, che lo riscontrava negativamente, dicendo che dalle analisi l'ATM non risultava manomesso, la carta non catturata e che le operazioni erano state autorizzate con codice PIN e che non si registravano errati inserimenti del PIN;
- è verosimile che quanto accaduto sia frutto dell'opera di soggetti terzi;
- si verificava un'anomalia e una grave falla nel sistema di sicurezza dell'apparecchiatura, la cui manutenzione e corretto funzionamento sono di esclusiva competenza e responsabilità dell'intermediario;
- agiva in modo diligente; resosi conto dell'accaduto ha senza indugio contattato l'intermediario e sporto denuncia.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 1.960,00, oltre agli interessi legali dalla data dell'indebito prelievo sino al saldo effettivo, alle spese della presente procedura e a quelle di assistenza professionale.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- la descrizione dei fatti offerta in denuncia non è esauriente; il ricorso è così irricevibile per carenza d'informazione riguardante l'accaduto;
- vi sono incongruenze tra il ricorso e la denuncia, in quanto nella seconda è infatti trascritto che la carta non è stata rubata, smarrita né ceduta a terzi;
- non allega alcuna prova a sostegno della frode informatica che si sarebbe verificata;
- il prelievo contestato è stato eseguito presso un ATM; una volta disconosciuta l'operazione l'importo era stato riaccredito al cliente salvo buon fine;
- veniva stornato a seguito delle apposite verifiche tecniche;
- dalle verifiche tecniche la carta non risulta catturata, l'ATM non presenta errori e non è stato manomesso, così come confermato dall'assistenza ATM;
- la transazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata senza anomalie, attraverso il corretto inserimento del codice PIN al primo tentativo;
- i prelievi presso ATM non possono essere eseguiti senza il codice PIN, che è indispensabile;
- il giornale di fondo non ha registrato anomalie;
- è stato inviato al cliente apposito sms che lo informava del compimento dell'operazione.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione di prelevamento contestata, per un importo di € 1.960,00, posta in essere il 19/07/2025. 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.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 21/07/2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che la stessa è stata, correttamente, autenticata tramite fattore di possesso, dato dall'inserimento della carta fisica dotata di microchip; e fattore di conoscenza, dato dal corretto inserimento del PIN.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva la pressoché totale mancanza di allegazione delle circostanze di fatto della frode da parte del ricorrente, il quale non produce alcuna evidenza né in merito alla chiamata asseritamente effettuata al numero verde dell'intermediario convenuto né relativamente alla manomissione o al malfunzionamento dello sportello ATM.

Fermo quanto precede, secondo l'orientamento dei Collegi ABF nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute; ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); iii) non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio trae il proprio convincimento circa la colpa grave del cliente medesimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE