

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Parte ricorrente chiede che l'intermediario convenuto venga condannato al rimborso dell'importo di € 550,00 pari ad un prelievo fraudolento, dedotta la franchigia, effettuato in seguito al furto del proprio portafoglio, in cui era contenuta la sua carta P***P*** n. ***477. Riferisce in proposito che (i) detto furto è occorso in data 30 novembre 2025, tra le ore 14:00 e le ore 14:30; (ii) provvedeva immediatamente a bloccare la carta e a sporgere denuncia alle Autorità; (iii) alle ore 14:19, e quindi prima del blocco, era stato effettuato un prelievo ATM non autorizzato di € 600,00. Afferma, inoltre, che il PIN non era custodito insieme alla carta e che non ha mai eseguito né autorizzato l'operazione contestata, ma che l'intermediario gli ha negato il rimborso senza fornire alcuna prova di dolo o colpa a suo carico.

L'intermediario, riportato il fatto ivi incluso l'orario di blocco dello strumento di pagamento, chiede il rigetto del ricorso così argomentando: (a) l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata con la corretta lettura del chip e l'immediata e corretta digitazione del Codice PIN; (b) la transazione è stata eseguita 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; (c) sussiste la colpa grave di parte ricorrente, in quanto, il fatto che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto lascia presumere l'incauta custodia del Codice PIN congiuntamente alla carta; (d) la fattispecie in esame non

può essere qualificata come ‘furto con destrezza’, perché il furto in un luogo pubblico, in cui è normalmente richiesta alla clientela un grado maggiore di attenzione nella custodia dei propri effetti personali.

Parte ricorrente ha replicato per osservare che, oltre all’operazione contestata, risultano altre due operazioni di pagamento, alle ore 14:27 e 14:29, rispettivamente di importo € 460,16 e € 204,52, entrambe con esito “KO”, anch’esse non autorizzate e ribadire di non aver conservato il PIN nel portafoglio o in modo facilmente associabile alla carta. Infine, contesta la mancata produzione dei log completi e dettagliati relativi al prelievo ATM e alle due operazioni non andate a buon fine e la mancata allegazione di elementi volti a dimostrare l’asserita custodia del Codice PIN unitamente alla carta. Insiste quindi nella richiesta di accoglimento del ricorso.

Anche l’intermediario si è avvalso della facoltà di replicare per, richiamate le precedenti difese, eccepire la novità delle contestazioni relative alle due operazioni non andate a buon fine.

DIRITTO

Materia del contendere è un prelievo ATM di € 600,00 effettuato il 30/11/2025 alle ore 14:19. Come è ormai noto, sull’intermediario, in applicazione dei principi che regolano le operazioni fraudolente ai sensi del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D. Lgs. n. 218/17, grava l’onere di provare l’autenticazione forte non solo delle operazioni disconosciute e la eventuale colpa grave del cliente.

Partendo dalla prova relativa all’autenticazione forte dell’operazione disconosciuta, la documentazione prodotta dall’intermediario dimostra che il prelievo di € 600,00 è avvenuto con la corretta lettura del *chip* della carta e l’immediata corretta digitazione del Codice PIN. In particolare, la dicitura “PIN” indicata nella colonna “*Dati Autenticazione*” nel documento informatico agli atti certifica che al momento della materiale esecuzione dell’operazione i sistemi informativi non hanno rilevato alcuna anomalia o irregolarità, essendo stata disposta dietro diretta e immediata autenticazione da parte della persona che ha digitato il Codice PIN (fattore di conoscenza). La dicitura “M” nella colonna “*Input Mode*” identifica le operazioni autorizzate con il microchip presente sulla carta (fattore di possesso). Dunque, risulta che l’operazione risulta autorizzata senza anomalie, è stata perfezionata con l’inserimento della carta fisica e la lettura del microchip e che l’inserimento del Codice PIN è avvenuto senza alcun errore nella digitazione.

Venendo alla condotta delle parti e quindi a quegli elementi che possono attestare la colpa grave di parte ricorrente ovvero un contributo causale dell’intermediario, questi i dati disponibili. Dalla denuncia si apprende che il portafoglio in cui era custodita la carta di pagamento con cui è stata effettuata l’operazione disconosciuta è stato rubato dallo zaino che parte ricorrente teneva in spalla mentre si trovava in un centro commerciale. Si apprende inoltre che il furto sarebbe avvenuto tra le ore 14:00 e le ore 14:30 e che nel portafoglio vi erano più strumenti di pagamento. Dai log prodotti l’operazione disconosciuta risulta eseguita alle ore 14:19.

Ora, tenuto conto che parte ricorrente si trovava in un luogo pubblico e quindi in un contesto in cui deve essere prestata la massima attenzione nella custodia dei propri beni, che il prelievo contestato è stato effettuato a brevissima distanza dell’orario del furto senza che siano state

riscontrate anomalie o erranee digitazioni del PIN e che nel portafoglio erano conservati più strumenti di pagamento, ritiene il Collegio che sussistano i presupposti per addebitare a parte ricorrente la colpa grave, anche in termini di presumibile facile reperibilità del PIN. Il fatto che dopo il prelievo siano state tentate con la stessa carta due ulteriori operazioni, non andate a buon fine, pare irrilevante, attestando al più un'attivazione dei sistemi di controllo e/o antifrode. Irrilevante anche la mancata prova da parte dell'intermediario dell'attivazione del servizio sms-alert, tenuto conto che è stata posta in essere una sola operazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE