

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) SANTARELLI

Seduta del 09/04/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere l'integrale rimborso di € 4.000,00 oggetto di talune operazioni fraudolente subite a seguito del furto del proprio strumento di pagamento. Questi i fatti posti a fondamento dell'iniziativa. In data 6 settembre 2025 alle ore 10:00, nel parcheggio del supermercato M***, dopo aver fatto la spesa ed aver pagato con il bancomat, parte ricorrente subiva il furto della borsa, che conteneva tutti i suoi effetti personali, compreso il bancomat. Il relativo PIN non era contenuto nella borsa, ma, essendoci molta gente in fila nel supermercato, qualcuno lo deve aver carpito mentre pagava alla cassa. Del furto della borsa, che era stata lasciata in macchina, parte ricorrente si è accorta solo alle ore 12:00, una volta rientrata a casa. Sporta la denuncia e bloccata la carta, chiamava il numero verde dell'intermediario, così apprendendo che era stato effettuato un prelievo di € 200,00. In data 8 settembre 2025, parte ricorrente si recava presso gli uffici dell'intermediario per leggere il proprio estratto conto, munita di denuncia e di richiesta di nuova carta d'identità, ma l'operatrice si rifiutava di procedere affermando che in assenza di un documento di riconoscimento non era autorizzata a rilasciare le informazioni sul conto. Parte ricorrente si recava nuovamente presso gli uffici dell'intermediario in data 22 settembre 2025 con un nuovo documento d'identità e così apprendeva che le era stato sottratto un importo complessivo di € 4.000,00, di cui € 600,00 attraverso prelievi ATM e € 3.400,00 attraverso pagamenti presso il supermercato E*** V*** F***. Integrata la denuncia e constatato che, essendo passati almeno 20 giorni dal fatto, non erano

disponibili le registrazioni delle telecamere di sorveglianza, in data 2 ottobre 2025, presentava reclamo all'intermediario il quale veniva riscontrato negativamente.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per le seguenti ragioni: (i) le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN, senza precedenti tentativi di digitazione; (ii) le transazioni sono 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; (iii) il caso in esame non può essere inquadrato come "furto con destrezza", essendo il furto avvenuto in un luogo pubblico (parcheggio del supermercato), dove è richiesto un grado di attenzione maggiore nella custodia dei propri effetti personali; (iv) sussiste la colpa grave di parte ricorrente, in quanto, il fatto che le operazioni fraudolente siano state compiute nell'immediatezza del furto (la prima alle ore 11:03, circa un'ora dopo il furto), lascia presumere l'incauta custodia del Codice PIN congiuntamente alla carta; ; (v) questa condotta gravemente colposa ha indubbiamente facilitato il prelievo fraudolento, esonerando l'intermediario da qualsivoglia responsabilità; (vi) il blocco della carta è avvenuto alle ore 13:15 del 6 settembre 2025, pertanto successivamente al furto e all'esecuzione delle operazioni contestate.

Parte ricorrente ha replicato che l'intermediario non è riuscito a provare che le operazioni contestate siano avvenute con la propria collaborazione, in quanto il PIN non era conservato nella borsa unitamente alla carta rubata e quindi insiste nell'accoglimento del ricorso.

L'intermediario ha a sua volta replicato per richiamare le difese già svolte ed insistere per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Richiamati i principi che regolano le operazioni fraudolente ai sensi del 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, e reiteratamente affermati da questo Arbitro quanto agli oneri probatori che incombono sull'intermediario sia in termini di autenticazione forte che di colpa grave del cliente, materia del contendere sono 9 operazioni – un prelievo ATM (di € 600,00) e 8 pagamenti POS *contactless* - per un importo complessivo di € 4.000,00, tutte effettuate il 06/09/2025 la prima alle ore 11:03, dalla seconda in poi tra le 11:26 e le 11:31.

Partendo dalla verifica della sussistenza della SCA per ciascuna delle operazioni fraudolente l'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate e produce documentazione idonea a provare che le operazioni risultano autorizzate, utilizzando la carta di pagamento (fattore di possesso), mediante la lettura del microchip o in modalità *contactless*, ed il corretto inserimento del Codice PIN (fattore di conoscenza). In particolare, da quanto prodotto risulta, in relazione ai "*Dati Autenticazione*", la dicitura "*PIN*", senza che venga evidenziata al momento della materiale esecuzione delle operazioni alcuna anomalia o irregolarità e quindi con diretta ed immediata autenticazione. Risulta anche che le operazioni sono avvenute con la digitazione immediatamente corretta del Codice PIN (fattore di conoscenza), ragion per cui i preposti sistemi informativi hanno riscontrato il tentativo di prelievo con "action code" 0, e non con il diverso codice 117, generato automaticamente nel caso in cui venga rilevato un errore

nella digitazione del codice. In conclusione, è provato che le operazioni sono state autorizzate con lettura del Microchip ovvero in modalità Contactless, con l'uso fisico della carta di pagamento (fattore di possesso) con inserimento del Codice PIN (fattore di conoscenza) senza alcun errore nella digitazione e senza anomalie.

Passando ai profili che attengono alla condotta delle parti, va anzitutto esaminato lo svolgimento dei fatti per come emerge dalla denuncia e dalla sua integrazione presentate rispettivamente in data 06/09/2025 e 26/09/2025. Dalla prima si apprende che parte ricorrente, mentre caricava nel parcheggio di un supermercato la spesa nel bagagliaio della sua vettura e riponeva il carrello nel punto di raccolta, aveva appoggiato la borsa sul sedile del passeggero e che il furto è stato subito alle ore 10:00 del 6 settembre. Nella seconda, precisa, tra l'altro, che l'operazione di € 200,00, inizialmente considerata fraudolenta, era stata in realtà eseguita dalla figlia e, pertanto, è genuina. Sia nella denuncia che nella sua integrazione parte ricorrente rappresenta le difficoltà che avrebbe incontrato nell'avere un estratto conto nei giorni successivi al furto per il rifiuto opposto da un operatore dell'intermediario in ragione della mancata esibizione della carta di identità (rubata con il portafoglio) ed essendo stati ritenuti non idonei denuncia e richiesta della nuova carta di identità. Dunque, parte ricorrente, che dichiara di essersi accorta del furto solo alle 12:00, quando era già rientrata a casa, e di aver bloccato la carta poco dopo (dalle produzioni dell'intermediario il blocco risale alle ore 13:15, ad operazioni già eseguite), riferisce di aver avuto contezza delle operazioni oggetto del contendere solo 14 giorni dopo il furto, in ragione di quanto appena riferito in merito al rifiuto opposto dall'intermediario alla richiesta di consultazione dell'estratto conto. Risulta, infine, agli atti che la prima operazione fraudolenta si colloca alle ore 11:03.

L'insieme delle circostanze così riferite – e principalmente la borsetta lasciata sul sedile di un'auto parcheggiata in un luogo pubblico, mentre si era distratti a caricare la spesa nel bagagliaio; tardività del blocco della carta, la relativa vicinanza temporale tra furto e prima operazione – induce il Collegio a ritenere sussistente una colpa grave di parte ricorrente, tenuto conto del grado di diligenza esigibile quanto alla custodia dei propri effetti personali in un luogo come il parcheggio di un supermercato (luogo tristemente noto per furti analoghi a quello di specie) nonché dell'insussistenza di errati tentativi di digitazione del PIN con la conseguente presunzione che lo stesso fosse agevolmente reperibile nella borsetta.

Quanto al comportamento dell'intermediario che parte ricorrente lamenta e di cui si è detto sopra, comportamento che avrebbe causato la perdita delle registrazioni delle videocamere e quindi l'impossibilità di identificare gli autori del furto nonché il ritardo nella identificazione delle operazioni fraudolente effettuate con il bancomat rubato, ritiene il Collegio che, fermo l'obbligo di cooperazione che grava anche in queste occasioni sull'intermediario, non si possa attribuire la perdita subita all'episodio riferito: ciò non solo perché non è noto se la figlia fosse cointestataria del conto corrente ovvero delegata ad operare e quindi soggetto titolato a verificare le movimentazioni del conto (e per l'effetto determinare l'illegittimità del rifiuto opposto), ma soprattutto perché la perdita si era già verificata e l'eventuale recupero per effetto dell'identificazione dei ladri è tutto fuorché verosimile. Irrilevante è anche nella specie la mancata prova dell'attivazione del servizio di SMS alert, visto che nella borsa rubata vi era anche il telefonino di parte ricorrente.

Ciò che, invece, rileva è il fatto che le 9 operazioni fraudolente sono state effettuate nell'arco di 28 minuti e precisamente tra le ore 11:03 e le ore 11:31 e che ben 8 di queste (quelle in modalità contactless) sono state eseguite presso il medesimo punto vendita (E*** V*** F***). Ritiene, pertanto, il Collegio che, nella specie, l'intermediario debba rimborsare almeno una parte di quanto sottratto a parte ricorrente in applicazione degli orientamenti secondo cui gli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007 possono trovare applicazione e determinino un concorso di colpa dell'intermediario. Essendo state richieste nella specie sette o più autorizzazioni sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore (art. 8, lett. b, punto 1) e comunque tre o più autorizzazioni, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2), detta ripartizione viene determinata nell'importo di € 1.600,00 a carico dell'intermediario. Franchigia non applicabile essendosi al di fuori dei casi previsti dalle rilevanti disposizioni.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.600,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario interveniente corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE