

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 fonda la propria domanda sui seguenti fatti. In data 27/12/2024 si recava a pranzo alle ore 12.00 presso un ristorante sito in Palazzolo sull'Oglio (BS), dove presumibilmente il portafoglio gli è caduto per poi essere stato rubato da ignoti. Inizialmente non si allarmava pensando di averlo lasciato in auto: Al termine della giornata lavorativa, alle ore 16.45, si accorgeva, tuttavia, dall'app dell'intermediario che erano stati eseguiti diversi movimenti con la carta "P***P** Evolution" per un importo di € 3.679,49. All'interno del portafoglio smarrito, oltre a detta carta di pagamento, vi erano documenti personali e denaro contante, come da denuncia alle autorità competenti. Disconosciute le operazioni, riceveva un riscontro negativo. In conclusione, riferito che il portafoglio è stato ritrovato dai Carabinieri ma senza la carta di pagamento, contesta che l'utilizzo fraudolento possa essergli addebitato. In questa sede chiede la restituzione di € 3.700,00.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso argomentato come segue: (a) il ricorso è infondato, non risultando dimostrata alcuna violazione degli obblighi di diligenza o sicurezza in capo all'intermediario; (b) le operazioni contestate risultano correttamente contabilizzate, registrate e autorizzate mediante lettura del microchip della carta e immediata e corretta digitazione del PIN, senza anomalie o tentativi errati; (c) l'intermediario ha correttamente adempiuto agli obblighi normativi e contrattuali, non sussistendo un obbligo di monitoraggio preventivo o di blocco

automatico delle operazioni in assenza di specifici indici di frode; (d) sussiste la colpa grave del ricorrente, poiché la stretta successione temporale tra il furto e l'esecuzione delle operazioni consente di presumere l'incauta custodia del PIN unitamente alla carta, secondo i consolidati orientamenti ABF; (e) il ritardo nel blocco dello strumento di pagamento e la mancanza di allegazioni puntuali sulle concrete modalità della frode rafforzano la presunzione di una condotta gravemente negligente del cliente.

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 8 operazioni - 2 prelievi ATM e n. 6 acquisti POS – per l'importo complessivo di € 3.679,49 tutte effettuate il 27/12/2024 tra le ore 12.32 e le ore 14.03.

Partendo dalla prova dell'avvenuta autenticazione, da quanto prodotto dall'intermediario, l'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate mediante *“lettura del microchip della carta e corretto inserimento del relativo codice PIN per n. 7 pagamenti e in modalità contactless con inserimento del PIN per un solo pagamento”*. Tali dichiarazioni trovano riscontro nelle evidenze prodotte e quindi risultano provati i due fattori di autorizzazione: carta e lettura del relativo microchip (in un caso in modalità contactless), come elemento di possesso, e digitazione del PIN come elemento di conoscenza.

Venendo alla condotta delle parti ed ai profili rilevanti ai fini della eventuale colpa grave di parte ricorrente, quanto esposto in denuncia riflette l'esposizione del ricorso. Appare quindi che il portafoglio che conteneva la carta con cui sono state effettuate le operazioni disconosciute è stato smarrito da parte ricorrente mentre si trovava in un ristorante con i colleghi di lavoro. Dello smarrimento parte ricorrente si è accorta al momento del pagamento, tra le ore 13:00 e le ore 13:30, quando si è avveduto di non averlo più nella tasca posteriore dei pantaloni dove ricordava di averlo messo. Tuttavia, non si allarmava, perché pensava di averlo lasciato in auto, parcheggiata in altra località. Si rendeva conto dell'utilizzo fraudolento della propria carta solo alle 16:45, quando decideva di aprire l'app dell'intermediario convenuto. A questo punto la bloccava alle ore 16:50. Dagli atti risulta che, come si è detto, la prima operazione è stata posta eseguita alle ore 12.32, ossia a distanza di circa 32 minuti dall'orario indicato in denuncia come momento di accesso al ristorante e circa un'ora prima di quando parte ricorrente si è reso conto dello smarrimento del portafoglio (tra le ore 13.00 e le 13.30), quando almeno quattro operazioni erano già state fatte. Dunque, se parte ricorrente si fosse attivato subito, senza attendere la fine dell'orario di lavoro, ben avrebbe potuto evitare le successive transazioni. Ritiene, pertanto, il Collegio sulla base del complesso di circostanze che si sono riferite che sussista la colpa grave di parte ricorrente.

Rilevano, tuttavia, in proposito anche gli obblighi di protezione dell'intermediario ed in particolare il fatto che se risulta provata l'attivazione del servizio di SMS Alert, non risulta provato l'effettivo

invio delle notifiche push/sms alert relative alle operazioni contestate. Inoltre, tenuto conto che le sono state eseguite 8 operazioni nell'arco di un'ora e mezza e che sussiste, quindi, uno degli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007 e cioè quello all' art. 8, lett. b, punto 1 (sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore), ritiene il Collegio di dover porre a carico dell'intermediario la settima e l'ottava operazione per l'importo complessivo di € 1.844,00. Franchigia non applicabile per carenza dei suoi presupposti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.844,00.

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