

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Nella seduta del 21/04/2026

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 0002257/26 del 12/03/2026 presentata dal ricorrente
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"

PREMESSO CHE

Con ricorso originario, il ricorrente chiedeva la restituzione della somma di € 2.000,00, relativa a due operazioni di prelievo effettuate in data 24/03/2025 a seguito del furto della sua carta di debito. L'intermediario si opponeva alla richiesta, sostenendo che le operazioni erano state regolarmente autenticate tramite l'uso della carta fisica e la digitazione del corretto codice PIN. Con la decisione n. 2257 del 12 marzo 2026, questo Collegio respingeva il ricorso. La decisione si fondava sulla ritenuta prova, fornita dall'intermediario, della corretta autenticazione delle operazioni e sulla sussistenza di una colpa grave in capo al ricorrente. In particolare, il Collegio rilevava che il ristretto lasso temporale intercorso tra il furto (ore 10:15 circa) e gli utilizzi fraudolenti (un primo prelievo alle ore 10:41:52 e un secondo alle ore 10:44:51) costituisse un insieme di elementi gravi, precisi e concordanti idonei a fondare la presunzione che il codice PIN fosse custodito unitamente alla carta, integrando così gli estremi della colpa grave dell'utilizzatore.

In data 25/03/2026, il ricorrente ha presentato istanza di correzione di errore materiale avverso la predetta decisione. L'istante evidenzia che il Collegio sarebbe incorso in un errore materiale nella ricostruzione dei fatti, avendo indicato l'orario del secondo prelievo alle 10:44:51, mentre dalla stessa

documentazione prodotta dall'intermediario (in particolare, lo stralcio dell'inquiry allegato alle controdeduzioni) risulterebbe che la seconda operazione è stata autorizzata alle ore 10:42:00, ossia a soli 8 secondi di distanza dalla prima. Tale circostanza, a dire del ricorrente, renderebbe materialmente impossibile l'esecuzione dei due prelievi con la medesima carta fisica presso due sportelli ATM distanti 250 metri l'uno dall'altro, e deporrebbe piuttosto per un'ipotesi di clonazione della carta.

CONSIDERATO CHE

L'istanza di correzione di errore materiale, presentata in data 25/03/2026 a fronte della decisione comunicata in data 12/03/2026, risulta tempestiva, essendo stata proposta nel termine di 30 giorni previsto dalla normativa di riferimento (cfr. Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, Sezione VI, par. 5).

Nel merito, l'istanza è fondata e merita accoglimento.

Dall'esame degli atti e, in particolare, della documentazione prodotta dall'intermediario a corredo delle proprie controdeduzioni, emerge che il Collegio è effettivamente incorso in un errore materiale nella determinazione dell'orario di esecuzione della seconda operazione contestata. Sebbene dai log del giornale di fondo risulti l'orario delle 10:44:51, un altro documento prodotto dallo stesso intermediario (l'inquiry delle operazioni) riporta, per la seconda transazione, un orario di autorizzazione alle ore 10:42:00.

La discrasia tra i dati riportati nei diversi documenti prodotti dall'intermediario non è stata debitamente risolta in sede di decisione, ove si è preso in considerazione unicamente l'intervallo temporale più ampio (circa 3 minuti), fondando su di esso la presunzione di colpa grave del cliente. L'errore nell'apprezzamento di tale circostanza fattuale, specificamente dedotta dal ricorrente in sede di repliche e ribadita con l'odierna istanza, assume carattere decisivo e inficia la motivazione della decisione impugnata.

Un intervallo di soli 8 secondi tra due prelievi effettuati presso due sportelli ATM fisicamente distinti e distanti tra loro 250 metri rende materialmente impossibile che le operazioni siano state compiute dalla stessa persona utilizzando la medesima carta fisica. Tale circostanza, contrariamente a quanto ritenuto nella decisione oggetto di correzione, prima ancora di incidere sulla valutazione della condotta del cliente, mette chiaramente in discussione la prova della corretta autenticazione secondo criteri SCA delle operazioni sconosciute, a fronte della intrinseca contraddittorietà della evidenze documentali versati in atti sul punto dall'intermediario resistente.

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, in caso di operazione di pagamento non autorizzata, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze di malfunzionamenti o altri inconvenienti.

La prova della regolarità formale dell'operazione, basata sulla mera registrazione dell'utilizzo di carta e PIN, non è sufficiente a superare l'onere probatorio quando emergano, come nel caso di specie, palesi anomalie che ne inficiano l'attendibilità.

Pertanto, in accoglimento dell'istanza di correzione, la decisione n. 2257/26 deve essere emendata e, per l'effetto, il ricorso originario deve essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, esaminati gli atti e rilevata la lamentata omissione, accoglie l'istanza e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.000,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario 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

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) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI)SCARANO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di avere subito, in data 24.03.2025, il furto del portafoglio mentre si trovava all'interno di un supermercato. Il portafoglio conteneva, tra l'altro, una carta di credito e una carta di debito, con la quale venivano effettuati due prelievi, rispettivamente di € 250,00 ed € 1.750,00. Resosi

conto del furto, provvedeva al blocco degli strumenti di pagamento, a sporgere denuncia e a disconoscere le operazioni. Il 26.03.2025, l'intermediario riaccreditava le somme sul conto del cliente, ma successivamente, in data 09.07.2025, procedeva allo storno degli importi riaccreditati, ritenendo incauta la custodia del codice PIN associato alla carta di debito.

Il ricorrente, contestando recisamente tale decisione e affermando di aver sempre custodito il PIN a "memoria" e non nel portafoglio, chiede la restituzione delle somme illecitamente sottratte.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, afferma che le operazioni si sono perfezionate mediante l'utilizzo della carta originale dotata di microchip e la corretta digitazione del PIN sin dal primo tentativo, senza anomalie o tentativi ulteriori. Ritiene che sussista la colpa grave del ricorrente nell'incauta custodia della carta e del codice PIN ad essa associato, in quanto le operazioni fraudolente si sono perfezionate nel giro di pochi minuti, con l'inserimento di credenziali nell'esclusivo possesso del titolare della carta. Sottolinea altresì di avere inviato un SMS *alert* a margine della prima operazione di prelievo e di avere offerto, in un'ottica di fidelizzazione e senza riconoscimento di responsabilità, un rimborso parziale pari a € 1.000,00, non accettato dal ricorrente.

In sede di replica, il ricorrente contesta, tra l'altro, che sulla base delle analisi tecniche fornite dall'intermediario, risulta incongruente il fatto che i prelievi siano avvenuti a distanza di otto secondi l'uno dall'altro in due ATM collocati presso sportelli bancari distanti 250 metri tra loro. Dichiara di non aver rifiutato la proposta di rimborso parziale e di attendere l'esito del ricorso.

Nelle contropliche l'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate rientrano nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13.01.2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno e alla disciplina in materia di *strong customer authentication* (SCA).

Ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. 11/2010, è onere dell'intermediario provare che le operazioni contestate siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non vi siano stati malfunzionamenti dei sistemi; solo successivamente spetta all'intermediario provare dolo o colpa grave in capo all'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Con riferimento alla SCA, le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) è richiesta quando il cliente 1) accede al suo conto di pagamento online; 2) dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3) effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Nel caso di specie, le operazioni contestate sono costituite da due prelievi ATM effettuati con carta bancomat sottratta al cliente ed eseguiti il 24.03.2025 alle ore 10:41:52 per l'importo di € 250,00 e alle ore 10:44:51 per l'importo di € 1.750,00.

L'intermediario produce i log autorizzativi e il giornale di fondo ATM, dai quali risulta che entrambe le operazioni contestate sono state eseguite mediante utilizzo della carta fisica dotata di microchip ("Card

Verification; EMV verification”) e corretta digitazione del PIN (“PIN verification; CORRECT PIN ONLINE”), senza anomalie o tentativi errati.

Risultano integrati i fattori del possesso (carta) e della conoscenza (PIN), conformemente a quanto previsto dalla normativa in materia di SCA. Deve pertanto ritenersi assolto l’onere probatorio relativo alla regolarità tecnica delle operazioni.

Per completezza, dalle evidenze prodotte risulta altresì l’esecuzione di una ulteriore operazione dopo il prelievo delle ore 10:44, e precisamente un tentativo di pagamento di € 103,29 alle ore 10:52 non andato a buon fine per intervenuto blocco cautelativo della carta alle ore 10:46 da parte dell’intermediario e definitivamente alle ore 11:25 su istanza del cliente, così come dichiarato dallo stesso nella denuncia agli atti.

Nel giornale di fondo dell’ATM si ha riscontro inoltre del tentativo di prelevamento con la carta di credito del cliente, anch’essa oggetto di furto, tentativo immediatamente successivo al secondo prelevamento effettuato con la carta di debito, non realizzato per errato inserimento del PIN.

Per quanto riguarda la valutazione della condotta dell’utilizzatore, occorre considerare che nella denuncia presentata nello stesso giorno del 24.03.2025 all’Autorità giudiziaria, il ricorrente indica come orario del furto le ore 10:15 circa; il primo prelievo è stato effettuato alle ore 10:41:52 e il secondo alle ore 10:44:51, dunque a distanza di circa venticinque minuti dal furto e di tre minuti l’uno dall’altro. La sequenza temporale risulta, quindi, particolarmente ravvicinata rispetto all’evento sottrattivo.

Secondo l’orientamento consolidato dei Collegi, la ristrettezza del lasso temporale tra sottrazione della carta e primo utilizzo fraudolento può fondare, in via presuntiva, la prova della conservazione congiunta della carta e del PIN e integrare gli estremi della colpa grave. E’ stato infatti affermato che in fattispecie del genere *“si tratta di verificare se la sequenza temporale tra furto e utilizzi fraudolenti posti in stretta successione tra loro sia idonea a fondare la presunzione della sussistenza della colpa grave in capo all’utilizzatore: nella ricostruzione di tale iter, i fatti noti consistono nel furto della carta e nel suo utilizzo immediato e fraudolento; sulla base di tali premesse in fatto deve risalirsi al fatto ignoto consistente nella conservazione del PIN unitamente alla carta e alla relativa facile associazione. È tale comportamento, infatti, che si pone in contrasto con obblighi specifici derivanti dalla legge e dal contratto con il prestatore e che integra ex se la colpa grave dell’utilizzatore”* (Collegio di coordinamento, decisione n. 5304/2013; v. anche Collegio di Milano, decisione n. 169/2023).

Nel caso di specie, il tempo intercorso – circa venticinque minuti – unitamente alla corretta digitazione del PIN al primo tentativo e all’assenza di anomalie nei sistemi antifrode, costituisce un insieme di elementi gravi, precisi e concordanti idonei a fondare la presunzione che il codice fosse agevolmente associabile alla carta sottratta. Non risultano allegati ulteriori elementi concreti idonei a spiegare l’acquisizione del PIN con modalità alternative (quali clonazione o captazione fraudolenta), mentre la mera prospettazione difensiva non è sufficiente a superare la presunzione desumibile dalla sequenza fattuale accertata.

La circostanza che il furto sia avvenuto in un supermercato e sia qualificabile come furto con destrezza non è di per sé idonea ad escludere la colpa grave, poiché, secondo l’orientamento dei Collegi, tale modalità può incidere sulla valutazione della custodia delle carte, ma non anche quella relativa alla custodia del PIN insieme alle carte (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 4894/22).

Con riferimento al servizio di SMS *alert*, anche a voler ritenere non pienamente provata l’attivazione del servizio per entrambe le operazioni - dal momento che l’intermediario produce evidenza dell’invio di un solo SMS relativo al primo prelevamento e senza la prova del numero del cliente - le stesse si sono succedute nell’arco di circa tre minuti. Secondo l’orientamento condiviso dei Collegi, la mancata o incompleta attivazione del servizio di *alert* è irrilevante quando le operazioni fraudolente siano eseguite a brevissima distanza temporale, non essendo in concreto idonea a impedire o contenere il pregiudizio

dell'utente, secondo una interpretazione sostanziale del servizio di sms-*alert*, attesa la sua natura di presidio di sicurezza *ex post* (cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 8672/2024).

Alla luce delle considerazioni che precedono, deve ritenersi che l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio sia in ordine alla corretta autenticazione delle operazioni sia in ordine alla sussistenza di una condotta gravemente colposa dell'utilizzatore.

Il ricorso, pertanto, non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE