

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il ricorrente, nel ricorso presentato, afferma di essere titolare del conto corrente n. *830, al quale è associata la carta di debito n. *032, emessa dall'intermediario; che in data 02/10/2025, consultando l'estratto conto, si avvedeva della presenza di n. 3 operazioni anomale effettuate tra il 02/09/2025 e il 01/10/2025 per un totale di € 3.591,00, da lui mai autorizzate né effettuate; che lo stesso giorno procedeva a presentare denuncia presso le Autorità, successivamente integrata in data 09/10/2025; che presentava *Dichiarazione di disconoscimento per clonazione di carta di debito* all'intermediario in data 09/10/2025, da questi riscontrata negativamente; che l'intermediario non ha fornito alcuna prova, neppure in via presuntiva, di un comportamento doloso o gravemente colposo del cliente; che l'intermediario fonda il proprio diniego su un'asserita impossibilità di clonare una carta dotata di *microchip*, ma tale affermazione è tecnicamente inesatta e giuridicamente irrilevante poiché esistono tecniche criminali evolute, come lo *shimming* o altre forme di attacco *hardware*, che possono compromettere anche le carte più moderne; di non aver mai comunicato a terzi il PIN e aver sempre custodito la carta con la massima cautela; che la localizzazione di una delle operazioni è a Salerno, città che si trova a centinaia di chilometri dal proprio luogo di residenza.

Chiede *“di annullare il diniego di rimborso della banca e di condannare l'intermediario a restituire l'intera somma sottratta (€ 3.591,00) più gli interessi e le spese legali”*. Specifica poi, nella allegata memoria esplicativa della controversia, la domanda, chiedendo, in via principale, di accertare la responsabilità dell'intermediario per le operazioni di pagamento non autorizzate e fraudolentemente addebitate sul conto corrente n. 76830, per un importo complessivo di € 3.591,00, e, di conseguenza, di *“condannare B* e/o N* in persona dei rispettivi legali rappresentanti pro tempore, all'immediato*

rimborso” in proprio favore della suddetta somma, oltre interessi legali dalla data dei singoli addebiti sino al saldo effettivo, vinte spese e competenze del procedimento.

L'intermediario, nelle controdeduzioni depositate, dà atto, in via preliminare, che a far data dal 30/09/2024 aveva conferito a N* Spa il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica; che per effetto di tale conferimento, N* Spa è subentrata all'intermediario a partire dal 30/09/2024 quale soggetto emittente gli strumenti di pagamento, come indicato nella comunicazione inviata al cliente in data 30/08/2024, diventando titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai singoli contratti conferiti, ivi comprese le richieste di risarcimento danni contrattuali e non; che, inoltre, nell'ambito della *partnership* strategica attivata, N* Spa in data 17/10/2024 aveva conferito procura all'intermediario affinché la rappresentasse in tutti gli atti sostanziali, giudiziali e stragiudiziali, aventi ad oggetto ogni posizione di credito e ogni rapporto giuridico, attivo e passivo, in particolare quelli davanti all'Arbitro Bancario Finanziario; che le operazioni contestate erano state effettuate tra il 02/09/2025 e l'01/1/2025 e di conseguenza l'intermediario si costituiva in rappresentanza di N* Spa, titolare del contratto relativo alla carta di debito in esame, in una logica di semplificazione e di economia procedurale. Assume, poi, che il ricorso era irricevibile in quanto le carte utilizzate dalla banca dispongono della tecnologia *microchip* creata per aumentare la sicurezza delle operazioni in quanto le stesse sono utilizzabili esclusivamente in abbinamento *microchip* + PIN; che tale tecnologia rende impossibile l'estrazione del PIN in tempi ristretti; che le n. 4 transazioni, effettuate a favore dello stesso esercente rispettivamente in data 7/07/2025, 02/09/2025, 01/10/2025; 01/10/2025 sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con la presenza del *microchip* e il corretto inserimento del PIN senza alcun errore nella digitazione; che il cliente non aveva fornito alcuna ricostruzione degli accadimenti, né aveva prodotto la denuncia in sede di ricorso (al quale aveva allegato unicamente il verbale di integrazione della querela), e ciò impediva di avere piena contezza degli accadimenti e di svolgere quindi argomentazioni difensive più puntuali; che le transazioni disconosciute sono collocate all'interno di un lasso di tempo molto ampio intercorrendo tra il primo e l'ultimo acquisto circa tre mesi; che, come evincibile dalla movimentazione prodotta, in tale periodo la carta ha registrato anche utilizzi genuini non disconosciuti dal titolare, il quale infatti non faceva leva sul furto dello strumento di pagamento, ma sulla sua clonazione; che il fatto che l'esercente beneficiario delle transazioni disconosciute avesse sede a parecchie centinaia di chilometri dal luogo di residenza del cliente non era significativo, anche perché nella casistica recente solitamente l'esercente apre un POS portatile e l'autore del furto utilizza la carta fisica carpita al titolare unitamente al codice segreto (*chip* + digitazione PIN); che dunque si poteva presumere un'inadeguata custodia della carta e del PIN da parte del cliente, con violazione dei precetti contenuti nell'art. 7 del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

Conclude chiedendo - oltre al deposito da parte del ricorrente della denuncia-querela menzionata nel ricorso - di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; denegatamente, in caso di mancato accoglimento della propria domanda, richiede l'applicazione della franchigia prevista dal comma 3 dell'art.12 del D.Lgs n.11/2010; chiede il rigetto della richiesta di liquidazione delle spese legali, non essendo necessaria nel caso la presenza di un legale, non ravvisandosi alcun comportamento gravemente scorretto o ostruzionistico dell'intermediario né questioni oggetto di controversia particolarmente difficili e complesse.

DIRITTO

Sulla legittimazione passiva si osserva che il ricorso risulta presentato nei confronti dell'intermediario N* selezionato sul portale; tuttavia, nella allegata memoria esplicativa della controversia, il cliente fa riferimento anche al diverso intermediario B*. Su richiesta della Segreteria Tecnica (del 4/12/2025) il ricorrente ha precisato che intendeva convenire solo l'intermediario selezionato da portale, ossia N* S.p.A.

Il secondo intermediario citato dal cliente nelle memorie, B* è comunque intervenuto, assumendo di intervenire in nome e per conto di N* S.p.A. quale suo procuratore. Ha in proposito precisato che dal 30/09/2024 era stato conferito il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica a N* SPA, la quale era quindi divenuta l'emittente degli strumenti di pagamento e titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai singoli contratti conferiti, comprese le richieste di risarcimento danni contrattuali, ed era questa stessa l'emittente anche della carta oggetto di ricorso, come segnalato al cliente (con comunicazione del 30/08/2024). Ha precisato altresì che in data 17/10/2024 l'intermediario N* SPA gli aveva conferito procura per la rappresentanza in tutti gli atti sostanziali, giudiziali e stragiudiziali, compresi quelli aventi ad oggetto ogni posizione di credito e ogni rapporto giuridico, attivo e passivo. La procura attribuisce in particolare poteri di rappresentanza sostanziale e processuale nei procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, incluso il procedimento dinanzi all'ABF.

Le operazioni contestate - e tanto più il ricorso - risalgono a periodo successivo alla data di conferimento del ramo di azienda e alla data di rilascio della citata procura notarile, sicché B* ha il potere di costituirsi e di agire in nome e per conto di N*- effettivo titolare del rapporto in quanto soggetto emittente dello strumento di pagamento oggetto di ricorso - quale suo rappresentante.

In fatto si osserva che l'importo complessivo chiesto in ricorso è pari ad € 3.591,00 e corrisponde alle seguenti 3 operazioni, ben evidenziate e descritte nelle loro caratteristiche nei LOG prodotti dal convenuto: la prima, eseguita in data 2.9.2025 alle ore 11:36, consistente in pagamento POS di € 1.995,00 effettuato con carta di debito attraverso Chip + PIN; la seconda, eseguita in data 1.10.2025 alle ore 12:10, consistente in pagamento POS di € 1.197,00 effettuato con carta di debito attraverso contactless + PIN; la terza, eseguita in data 1.10.2025 alle ore 12:11, consistente in un pagamento POS di € 399,00 effettuato con carta di debito attraverso Chip + PIN.

Nel ricorso, il ricorrente riferisce anche di una precedente operazione anomala, avvenuta il 7.7.2025, consistente in pagamento POS di € 1.197,00; anche i LOG prodotti dall'intermediario evidenziano tale precedente operazione, effettuata pure con carta di debito attraverso Chip+PIN. Tale operazione deve però ritenersi esclusa dall'oggetto del ricorso e quindi dall'esame di questo Collegio, posto che il relativo importo non è compreso nella somma complessivamente chiesta nella domanda.

In diritto si osserva che alla data delle operazioni 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.

Le fonti normative regolanti la materia sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, 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).

La prova di autenticazione delle operazioni, a carico dell'intermediario, rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto ad ogni ulteriore accertamento, compreso quello sulla colpa grave del cliente.

Secondo il consolidato orientamento dei collegi, solo nel caso in cui risulti pacifico o dimostrato che le operazioni contestate siano state compiute direttamente e interamente dal cliente (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione. Diversamente, ove vi siano operazioni non compiute interamente dal cliente, occorre l'accertamento della sussistenza della SCA (*Strong Customer Authentication*), con riferimento alle singole operazioni e ad ogni fase attraverso cui si sono realizzate, sempre con onere della prova a carico dell'intermediario. Infatti, secondo l'orientamento consolidato dei collegi, l'autenticazione forte 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. In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione, per ogni fase, delle transazioni sconosciute, la domanda deve essere accolta, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente.

Resta il fatto che, comunque, non è configurabile una responsabilità oggettiva a carico dell'intermediario, sicché spetta al Collegio verificare se, in concreto, vi sia stata una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode (quali, ad esempio, la mancanza o temporanea indisponibilità del numero verde del PSP, o il mancato rilievo di indizi di frode).

L'intermediario ha fornito LOG ed altre evidenze e, negli atti, si riporta al loro contenuto, dandone in sostanza una spiegazione.

A questo proposito si rammentano i principi generali espressi dai collegi in merito alla valenza da attribuire alle informazioni presenti nei *log* prodotti dagli intermediari per provare l'autenticazione forte del cliente nelle operazioni di pagamento sconosciute (artt. 10, comma 1 e 10-*bis* del D.lgs. 11/2010), nei casi in cui dalla tracciatura informatica non risulti in modo esplicito uno dei fattori di autenticazione inseriti (conoscenza, possesso o inerenza). Tenuto conto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, i collegi ritengono che, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dal PSP (Prestatore dei Servizi di Pagamento) nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione.

I collegi ritengono inoltre che eventuali dichiarazioni confessorie del cliente possano assumere valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c..

Sulla base di tali principi consolidati nell'orientamento dei collegi, si deve tenere conto delle evidenze emergenti dai LOG che - corredati di elementi esplicativi - ha prodotto l'intermediario, e ciò con riguardo alle varie fasi attraverso le quali si sono estrinsecate le operazioni qui contestate.

Come sopra rilevato, gli elementi emergenti dai LOG prodotti consentono di ritenere dimostrata la sussistenza della SCA per ciascuna delle tre operazioni, stante la compresenza dei fattori del possesso (*microchip-contactless*) e della conoscenza (digitazione del PIN).

E quindi, come già sopra accennato, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, in aderenza al dato normativo (art. 10 del D. Lgs. 11/20105) è necessario e sufficiente, ai fini dell'applicazione della PSD2, che il cliente neghi di aver autorizzato la transazione, così come ha fatto il ricorrente nel caso in esame. Ma, una volta verificata la sussistenza della SCA, il Collegio può valutare la mancata allegazione dei fatti tra i vari elementi utili a formare il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente.

Secondo l'orientamento dei Collegi, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti *on line* di strumenti di pagamento in cui (a) l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, (b) il sistema di pagamento risulti conforme alla Strong Customer Authentication (SCA), (c) non risultino indici di anomalia delle operazioni, in tali contesti, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre - insieme ad altre circostanze - il proprio convincimento circa la colpa grave del cliente medesimo.

A questo proposito si osserva che è in atti l'integrazione di denuncia del cliente presentata in data 09.10.2025, ma non la denuncia-querela menzionata in ricorso, e che le allegazioni e produzioni del ricorrente, pur complessivamente considerate, non consentono di ricostruire le modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento.

Il cliente ha presentato un disconoscimento in data 09/10/2025 per asserita clonazione della carta di debito; la clonazione sarebbe evidenziata dal fatto che la carta con microchip sarebbe stata usata in località (Salerno) molto lontana dal luogo di residenza del cliente. Per contro l'intermediario sottolinea - dandone evidenza - che, considerando anche la precedente operazione richiamata dal ricorrente pur se non oggetto della domanda, le transazioni sono collocate in lasso temporale ampio, durante il quale la carta ha registrato anche utilizzi genuini in quanto non disconosciuti dal titolare; e sottolinea che il cliente significativamente non lamenta il furto dello strumento di pagamento, ma la clonazione dello stesso. Va rammentato, a proposito della clonazione, che l'orientamento dei Collegi è nel senso di ritenere esclusa l'ipotesi della clonazione della carta di pagamento quando l'intermediario abbia dimostrato che le operazioni sono state autenticate tramite *microchip*, con la corretta digitazione del PIN e senza anomalie e il ricorrente non abbia allegato alcun riferimento descrittivo e circostanziale idoneo a rendere verosimile l'asserita clonazione. Lo stesso Collegio di Milano ha inoltre ritenuto che la commistione tra transazioni disconosciute e genuine non depone a favore dell'asserita clonazione e che a fronte del diligente e corretto comportamento dell'intermediario che abbia messo in sicurezza il proprio sistema fornendo alla clientela carte di pagamento utilizzate per prelievi di contante dotate di microchip, cosa che rende *“tecnicamente e statisticamente remota e trascurabile la possibilità di una clonazione”*, la prova della clonazione – in base a quanto statuito dall'art. 2697 c.c. – deve essere fornita dal ricorrente (*ex multis*, decisione n.873/2015, in linea con Collegio di Coordinamento n. 897/14 e n. 3947/14).

Va poi rimarcato, sempre a proposito della condotta, che la documentazione prodotta non dà evidenza dell'attivazione di un servizio di *alert*. In proposito si ricorda che i Collegi sono unanimi nel ritenere che la mancata attivazione del servizio di *sms - alert* (o altro assimilabile, come notifica tramite app dell'intermediario oppure e-mail, con una valutazione di equivalenza da condurre caso per caso) costituisce in genere un profilo di responsabilità dell'intermediario, salvo l'esplicito rifiuto dell'utente di avvalersene. Tuttavia l'utilità degli di *alert* è rapportata al fatto che la carta sia stata sottratta al titolare e sia in possesso di altri, cosa non verificatasi nel caso in esame, dove il ricorrente lamenta la sua avvenuta clonazione e non la sottrazione.

Tutto quanto osservato depone per l'esclusione della responsabilità dell'intermediario e la sussistenza di una condotta colposa del cliente, con conseguente infondatezza della sua domanda e rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE