

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La ricorrente espone di essersi recata, in data 30.08.2025, presso uno sportello ATM per effettuare un prelievo. Mentre si accingeva a prelevare, un uomo le si avvicinava comunicandole in modo insistente che lo sportello non funzionava; dopo averla invitata ad annullare l'operazione, premeva egli stesso il tasto di annullamento e si allontanava. Inizialmente, ritenendo che la carta fosse rimasta all'interno dell'ATM, non si accorgeva del furto. Realizzava la sottrazione soltanto in seguito alla ricezione di un SMS dell'intermediario che comunicava l'avvenuta esecuzione di un prelievo di € 2.000,00 con la carta in questione. Ha quindi contattato il numero verde dell'intermediario, richiesto il blocco dello strumento di pagamento e presentato denuncia all'Autorità competente, provvedendo altresì al disconoscimento dell'operazione. Chiede la restituzione della somma indebitamente prelevata.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, afferma che l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del codice PIN, in assenza di anomalie. Precisa che, con riferimento ai prelievi ATM, non è possibile in alcun caso eseguire operazioni senza l'inserimento del codice PIN, il quale viene richiesto immediatamente dopo l'inserimento della carta nell'apposita fessura del dispositivo. Ritiene pertanto che sussista la colpa

grave della ricorrente, la quale sarebbe venuta meno agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento ai sensi del D.lgs. n. 11/2010.

La ricorrente, in sede di repliche, ribadisce di aver contattato tempestivamente il numero verde dell'intermediario non appena resasi conto del furto, di aver proceduto al blocco della carta e di aver presentato denuncia. Rileva che, nonostante la tempestiva segnalazione, il prelievo di € 2.000,00 è stato comunque autorizzato. Sostiene che non possa esserle ascritta alcuna responsabilità per non aver compreso le cattive intenzioni dell'autore della sottrazione, anche considerando che il fatto è avvenuto in luogo - sportello ATM – di cui la banca dovrebbe garantire un adeguato livello di sicurezza. L'intermediario, nelle controrepliche, richiama le proprie precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'operazione contestata rientra 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 disconosciute 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 dell'utente. Come precisato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019, la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente.

Con riferimento alla strong customer authentication (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.

Nella fattispecie, l'operazione contestata consiste in un prelievo ATM eseguito in data 30.08.2025 alle ore 9:48, per l'importo di € 2.000,00.

L'autenticazione forte per i prelievi ATM, si realizza mediante i fattori del possesso (la carta fisica) e della conoscenza (il codice PIN), che devono essere reciprocamente indipendenti.

L'intermediario produce i log autorizzativi e il giornale di fondo ATM, dai quali risulta che l'operazione è stata eseguita con il possesso della carta originale dotata di microchip (codice F70 e F72 nel giornale

di fondo, indicativi rispettivamente dell'inserimento della carta con chip e del prelievo con chip) e con la corretta digitazione del codice PIN. Risultano pertanto integrati i fattori del possesso e della conoscenza, conformemente ai requisiti dell'autenticazione forte, con conseguente assolvimento dell'onere probatorio relativo alla regolarità tecnica dell'operazione.

Quanto alla valutazione della condotta dell'utente, dalla denuncia in atti emerge che il furto è avvenuto tra le ore 9:30 e le ore 9:45 del 30.08.2025, mentre l'operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 9:48, ossia a una distanza di soli tre-diciotto minuti dalla sottrazione della carta.

L'orientamento dei Collegi è nel senso di ritenere che la ristrettezza del lasso temporale tra la sottrazione della carta e il primo utilizzo fraudolento possa fondare, in via presuntiva, la prova della conservazione congiunta della carta e del relativo codice PIN. Come stabilito in fattispecie analoghe, *"il brevissimo lasso di tempo tra il furto degli strumenti di pagamento ... e la prima operazione disconosciuta ... induce a presumere che l'utente non abbia correttamente adempiuto agli obblighi di diligenza imposti dalla normativa di riferimento, dovendosi di conseguenza affermare la relativa colpa grave (quanto al breve lasso di tempo tra il furto degli strumenti di pagamento e la prima operazione disconosciuta vd. ABF – Coll. coord. n. 5304 del 17 ottobre 2013, dove si afferma 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 Milano, decisione n. 169/2023).

Quanto alle modalità del furto, la ricorrente contesta che, essendo il fatto avvenuto presso uno sportello ATM, l'intermediario dovrebbe garantire la sicurezza del luogo. Secondo la dinamica rappresentata dalla stessa ricorrente, il soggetto si è limitato ad avvicinarsi dichiarando che lo sportello non funzionava, a premere il tasto di annullamento e ad allontanarsi. Tale modalità è riconducibile alla categoria del furto con destrezza, che secondo le recenti posizioni dei Collegi *"può escludere la negligenza della ricorrente nella custodia delle carte, ma non anche quella relativa alla custodia del PIN insieme alle carte"* (v. Collegio di Milano, decisione n. 4894/22). In tale prospettiva, la circostanza che il furto sia avvenuto in prossimità di uno sportello ATM non è idonea, nel caso concreto, ad escludere la presunzione di colpa grave fondata sulla brevità del lasso temporale e sulla corretta digitazione del PIN.

Per completezza, si rileva che con riguardo al servizio di SMS alert, è la stessa ricorrente che dichiara di essersi accorta del furto proprio in seguito alla ricezione del messaggio dell'intermediario comunicante l'avvenuta esecuzione dell'addebito e la documentazione in atti attesta l'invio dell>alert da parte dell'intermediario.

Alla luce degli elementi positivamente accertati — regolare autenticazione dell'operazione mediante possesso della carta e conoscenza del PIN e brevissimo lasso temporale tra furto e utilizzo fraudolento — il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE