

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 26/05/2026

FATTO

Il cliente afferma che:

- in data 10/01/2026, durante un soggiorno a Londra, si recava presso lo sportello ATM per effettuare un prelievo;
- l'operazione non andava a buon fine e la carta veniva trattenuta dal terminale ATM;
- nella stessa fascia oraria venivano effettuate con la carta di debito n. 7 operazioni (6 prelievi e un pagamento), da lui non autorizzate, per complessivi € 588,98;
- bloccava la carta e presentava denuncia alle Autorità competenti in data 19/01/2026;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente.

Il cliente chiede all'Arbitro di accertare l'illegittimità del rifiuto opposto, disponendo il rimborso integrale delle operazioni di pagamento non autorizzate oggetto di disconoscimento, oltre alle commissioni e agli oneri addebitati in conseguenza delle operazioni fraudolente, nonché la restituzione delle spese di procedura sostenute.

Nelle controdeduzioni l'intermediario, premesso di costituirsi nel procedimento non in proprio, ma in quanto rappresentante dell'intermediario titolare del contratto relativo alla carta di debito, riporta il fatto e afferma che:

- manca una ricostruzione circostanziata dei fatti posti alla base del disconoscimento delle operazioni e risulta una certa discordanza tra quanto indicato in denuncia e quanto dichiarato nel modulo di disconoscimento;
- in sede di denuncia il ricorrente afferma che la tessera bancomat sarebbe rimasta bloccata in un ATM, ma non fornisce alcuna indicazione relativa al luogo e all'ora in cui si sarebbe verificato questo fatto, né produce alcuna richiesta di restituzione della carta al proprietario dell'ATM;

- nel modulo di disconoscimento, invece, attribuisce i prelevamenti disconosciuti a clonazione, negando di avere subito il furto o lo smarrimento della carta;
- la contestazione basata sulla clonazione della carta è inammissibile, risultando tale ipotesi totalmente sguarnita di prove a supporto;
- le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto eseguite mediante l'utilizzo della tecnologia a microchip e il corretto inserimento del PIN;
- tutte le operazioni sono state effettuate nel giro di pochi minuti presso ATM ed esercenti della città di Londra senza alcun tentativo di digitazione errata del PIN e ciò dimostra che il malvivente conosceva il PIN;
- la carta ha inoltre operato nel rispetto dei massimali contrattualmente stabiliti;
- il blocco della carta è stato disposto alle ore 20:10 del 10 gennaio e i tentativi effettuati dopo quell'ora sono stati rifiutati con causale carta bloccata;
- il servizio di SMS alert ha operato correttamente;
- in ottica di collaborazione, benché nessun obbligo incomba in tal senso, ha provveduto a rimborsare al ricorrente l'importo di euro 129,10, relativo alle operazioni di € 38,73 e € 90,37 eccedenti i criteri fissati dal DM 112/2007;
- ricorre la colpa grave del cliente che: i) non ha rispettato gli obblighi di custodia della carta e delle relative credenziali; ii) ha segnalato tardivamente il disconoscimento delle operazioni, nonostante abbia avuto, tramite il servizio sms, istantanea consapevolezza dell'attività registrata sulla carta; iii) non ha collaborato nella ricostruzione dei fatti.

In conclusione, l'intermediario chiede all'Arbitro di dichiarare il ricorso inammissibile ovvero di respingerlo in quanto infondato. In via meramente subordinata, nella denegata ipotesi in cui nessuna delle precedenti considerazioni venisse accolta, chiede l'applicazione della franchigia di legge.

Il cliente replica che:

- i LOG prodotti dalla banca evidenziano un utilizzo anomalo della carta nella giornata del 10/01/2026 con operazioni ravvicinate nell'arco di pochi minuti e presso diversi ATM;
- dai LOG risultano anche vari tentativi non andati a buon fine con importi differenti, circostanza incompatibile con un utilizzo normale da parte del titolare della carta;
- l'intermediario ha già effettuato un rimborso parziale relativo ad una delle operazioni contestate, circostanza che conferma la natura non autorizzata delle transazioni; insiste nella richiesta di rimborso delle altre operazioni.

L'intermediario controreplica che:

- nonostante le sollecitazioni il ricorrente non ha fornito alcun ulteriore elemento utile a corroborare l'ipotesi della carta trattenuta dall'ATM inglese, fosse solo per collocarla temporalmente e geograficamente;
- consapevole dell'orientamento di alcuni Collegi ABF che giungono a configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario in conseguenza dei doveri relativi all'adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, che consentano il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività, oltre che in un intento di attenzione commerciale verso il cliente, ha disposto il riconoscimento spontaneo degli importi eccedenti i limiti indicati dal DM.;
- come sottolineato dalla giurisprudenza ordinaria non sussiste, tuttavia, un obbligo di monitoraggio, e tanto meno di blocco dei pagamenti.

DIRITTO

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.

Con il ricorso il cliente ha chiesto il rimborso di n. 7 operazioni (6 prelievi e un pagamento) e delle relative spese di commissione. In sede di controdeduzioni l'intermediario ha dichiarato di aver spontaneamente rimborsato n. 2 operazioni, rispettivamente di € 38,73 e € 90,37, per complessivi € 129,10 (non le relative commissioni). A comprova delle sue affermazioni ha versato in atti evidenza del bonifico di € 129,10 a favore del ricorrente.

In sede di repliche il cliente ha ammesso di aver ricevuto il rimborso e ha insistito per il rimborso delle restanti operazioni, implicitamente rinunciando alla richiesta di rimborso delle commissioni relative alle operazioni già rimborsate. Per tale ragione nel prosieguo verranno esaminate esclusivamente le 5 operazioni non rimborsate dall'intermediario, per un importo complessivo di € 470,21 (€ 459,88 +€ 10,33 di commissioni). Esse sono state attuate il 10/01/2026 h 19:51, 19:51, 19:56, 20:03 e 20:04 (orario inglese).

Con riferimento alla strong customer authentication (c.d. SCA) le fonti normative 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 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.

Dalle evidenze prodotte dall'intermediario risulta che le operazioni sono state effettuate:

- con lettura del microchip ("MICRO");
- con inserimento del PIN (PIN).

Alla luce di quanto precede, le operazioni in contestazione risultano autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

In sede di denuncia e di ricorso il cliente afferma che, in data 10/01/2026, mentre si trovava a Londra per un soggiorno, si recava allo sportello ATM per effettuare un prelievo con la sua carta di debito, ma la carta rimaneva bloccata all'interno dell'ATM. Aggiunge che contattava immediatamente il numero verde della banca per bloccare la carta ma, durante l'attesa, i truffatori riuscivano ad effettuare n. 7 operazioni, di cui 6 prelievi e un pagamento.

Al riguardo, il Collegio osserva che il cliente non ha fornito alcuna indicazione né in merito al luogo, né in merito all'orario del fatto. Questa circostanza rappresenta un elemento particolarmente grave nella condotta del ricorrente; manca infatti una ricostruzione circostanziata dei fatti posti alla base dei disconoscimenti. Emerge un atteggiamento di carenza di collaborazione nella ricostruzione di quanto occorso da parte del ricorrente, che si limita a disconoscere gli addebiti senza fornire elementi utili a inquadrarlo nel tempo e nello spazio. Questo genere di contestazione viene sottolineata dall'intermediario e da questi ribadita anche in sede di controrepliche, a fronte del silenzio sul punto da parte del cliente in sede di repliche.

In relazione a tutto quanto sopra, questo Collegio ritiene che il ricorso non possa essere suscettibile di

accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE