

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) MODICA

Seduta del 04/06/2026

FATTO

La cliente afferma di avere subito il furto del portafoglio contenente la carta di debito in data 25/09/25 presso un supermercato; di essersi allora recata in banca per bloccare la carta e di avere sporto denuncia ai Carabinieri. Si avvedeva, da un controllo successivo dell'estratto conto, di due addebiti. Riferisce che il direttore della filiale le comunicava a voce che non avrebbe ricevuto alcun rimborso. Al reclamo inoltrato il 14/10/25 e ricevuto il 16/10/25, la banca negava il rimborso con lettera retrodatata al 03/10/25.

Chiede la restituzione degli importi sottratti.

L'intermediario afferma che non è chiaro dove abbia avuto luogo il furto in questione, se in pubblica via come dichiarato in denuncia o in un supermercato come sostenuto nel ricorso; dalla limitata ricostruzione della cliente non risultano chiare le modalità del furto, né se possa considerarsi o meno una ipotesi di furto con destrezza. Precisa che la banca ha fornito riscontro al reclamo della cliente del 13/10/2025 mediante comunicazione del 04/11/2025, inviata a mezzo raccomandata e consegnata in data 10/11/2025; non corrisponde pertanto al vero quanto affermato dalla cliente, che la banca avrebbe risposto con la diversa comunicazione allegata dalla stessa e retrodatata al 03/10/2025. I LOG forniti accertano che le operazioni disconosciute sono state correttamente autenticate tramite SCA; la cliente non aveva attivato alcun servizio di alert. Precisa altresì che sussiste colpa grave della ricorrente, la quale non ha descritto chiaramente né luogo né modalità

del furto, contraddicendosi tra il ricorso e la denuncia; ha presumibilmente conservato insieme carta e PIN. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La cliente disconosce due operazioni eseguite con carta furtivamente sottrattale e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare, di una operazione di prelievo in ATM delle ore 10:33 del 25/09/2015 (€ 500,00) e di un pagamento POS delle ore 11:04 della medesima giornata (€ 1.349,00), per complessivi € 1.849,00.

Le operazioni ricadono sotto il raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "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" (decisione n. 22745/2019). Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PSD2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le 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 (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente".

Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, l'intermediario ha fornito piena prova di SCA. Con riferimento all'operazione di prelievo, risulta dai log prodotti l'impiego di un fattore di possesso (chip emv della carta dell'utente) e di un fattore di conoscenza (PIN segreto conosciuto dall'utente). Sebbene nel giornale di fondo e negli altri log prodotti dall'intermediario non compaia alcuna esplicita dicitura riferibile all'inserimento o alla verifica del PIN, il Collegio, sulla scorta del proprio orientamento, reputa documentata la digitazione del PIN sulla base della mancata rilevazione di anomalie ("Anomalia: 00"), considerando che, ove il PIN non fosse stato inserito o fosse stato digitato in modo errato, il sistema avrebbe rilevato un'anomalia (cfr. decisioni n. 3531/2022 n. 1208/2023). Identica dinamica connota l'operazione di pagamento tramite POS.

Del pari provata appare la colpa grave della cliente. Depongono in tal senso sia la mancanza di particolari attenzioni nella custodia delle proprie cose in un luogo affollato (dalla lettura della denuncia risulta che il furto si sia consumato presso un supermercato mentre in denuncia si fa riferimento alla pubblica via) sia l'assenza di errori nella digitazione del codice segreto relativo allo strumento di pagamento sottratto e prontamente utilizzato dai malfattori.

Secondo quanto riferito dalla ricorrente nella denuncia, infatti, il furto deve ritenersi avvenuto tra le ore 10:00 e le ore 11:00; dai log, la prima operazione risulta eseguita alle ore 10:33, vale a dire a circa trenta minuti dal primo riferimento temporale indicato. Queste circostanze temporali lasciano ragionevolmente presumere che il codice segreto necessario all'attivazione dello strumento di pagamento sottratto fosse custodito insieme allo stesso strumento di pagamento (Coll. Roma, dec. n. 15913/2019). Tali elementi disinnescano le conseguenze di una eventuale destrezza del furto, su cui peraltro la cliente non fornisce alcun dettaglio. Emergono, dunque, i profili di una condotta gravemente negligente della parte ricorrente nell'adempimento del proprio obbligo di custodia dello strumento di pagamento e del relativo codice segreto.

La riconosciuta colpa grave della cliente, a fronte di operazioni accompagnate da piena prova della SCA, non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità del caso, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius* anche *sub specie* di mancata gestione di eventi che segnalino la possibilità di frodi o anomalie; profili che, nella vicenda in esame, ricorrono. Fra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario rientra la fornitura di servizio di sms alert o assimilabili da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente di avvalersene (Collegio di Coordinamento, decisione n. 24366/19). Non può essere omessa (ai fini del giudizio di responsabilità dell'intermediario) "la verifica dell'adozione delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio", avendo la diligenza posta a carico del professionista "natura tecnica che deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento" a norma dell'art. 1176, co. 2, cod. civ. (Cass., n. 13777/2007). La scelta di allocare in capo al fornitore dei servizi di pagamento questo costo organizzativo che, insieme agli ulteriori, indefettibili presidi tecnologici di sicurezza rappresenta un concreto parametro della diligenza dovuta nello svolgimento di una attività non priva di rischi, trova conferma nella giurisprudenza più recente la quale espressamente sussume tali rischi nel paradigma generale del rischio d'impresa, destinato a essere fronteggiato attraverso l'adozione di misure che consentano di verificare se l'operazione sia effettivamente attribuibile al cliente, anche attraverso il servizio di sms – alert; misure che, se non azzerano, di certo concorrono a diminuire in modo rilevante i fenomeni truffaldini (Coll.

Coord., nn. 9158/2018; 18045/2019; 26916/2020; 3780/2024). Ne deriva che la mancata attivazione del servizio sms – alert costituisce una carenza organizzativa imputabile all’intermediario che, nel caso, può essere rilevata anche d’ufficio (Coll. Coord., n. 8672/2024).

Nel caso di specie, dalla documentazione versata in atti, non risulta l’attivazione di un servizio di SMS-alert, bensì una generica evidenza della disponibilità di tale servizio nella APP. Poiché la seconda operazione contestata (delle ore 11:04) è stata eseguita a distanza di circa mezz’ora dalla prima (delle ore 10:33), l’invio di un alert in corrispondenza della prima operazione avrebbe verosimilmente consentito al cliente di avvedersi della frode e attivarsi per prevenire o contenere ulteriori perdite. Il Collegio reputa pertanto che l’operazione pari a € 1.349,00 debba rimanere a carico dell’intermediario. Il Collegio rileva infine che, diversamente da quanto sostenuto in sede di ricorso, ove si allude a una risposta retrodatata e generica, la banca ha risposto nel dettaglio al reclamo del 13/10/2025 con comunicazione del 04/11/2025 inviata a mezzo raccomandata e consegnata il 10/11/2025.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.349,00.

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