

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore LARA MODICA

Seduta del 27/05/2025

## FATTO

Il cliente disconosce nove operazioni eseguite dopo aver subito il furto del portafogli e ne chiede il rimborso. In particolare, riferisce che alle ore 13.30 circa del 24/05/2024, scendendo dalla metropolitana, si rendeva conto della sottrazione del portafogli dalla tasca della giacca; nel portafogli era contenuta la carta di credito. Intorno alle ore 19.00, accedendo all'home banking, constatava che erano state effettuate n. 9 operazioni con la carta di credito rubatagli. Essendo una persona anziana, aveva ritenuto necessario annotare il PIN della propria carta, scrivendolo in forma criptata e conservandolo in una parte separata del portafogli. Ritiene che la banca abbia agito con negligenza allorché non ha bloccato immediatamente la carta nonostante il numero anomalo di operazioni effettuate in breve tempo, incompatibile con le sue abitudini di spesa, caratterizzate dall'effettuazione di 3 o 4 operazioni al mese. Chiede il rimborso di € 1.165,71.

L'intermediario controdeduce che il blocco della carta sottratta avveniva alle ore 15.18, successivamente al compimento di tutte le operazioni disconosciute; di aver riscontrato negativamente le richieste di rimborso per incauta custodia del PIN, rimborsando solo le transazioni di € 38,00 e € 24,00, effettuate in modalità contactless senza digitazione del PIN; che i prelievi con carta bancomat presso sportelli ATM risultano correttamente autorizzati e senza anomalie, con corretta digitazione del PIN.

Segnala la colpa grave del cliente per incauta custodia della carta e per avere lasciato traccia tangibile del pin, che i ladri hanno evidentemente utilizzato subito dopo il furto. Afferma di avere, successivamente alla presentazione del ricorso, provveduto al rimborso della somma di € 370,00, pari all'importo delle operazioni effettuate dopo la terza, e alle spese di ricorso.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che il PIN era parzialmente annotato in lingua araba, circostanza che ne rendeva estremamente difficoltoso l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati; che l'esecuzione di n. 9 operazioni nell'arco di un'ora avrebbe dovuto allertare immediatamente i sistemi della banca; che il rimborso parziale equivale a un'ammissione di responsabilità da parte dell'intermediario. Ritiene che sia irragionevole attribuire rilievo ai tempi di reazione, considerando la propria età avanzata e le difficoltà incontrate nella gestione della situazione, con necessità di contattare il figlio per le operazioni di blocco. Insiste per l'accoglimento del ricorso e chiede che l'intermediario adegu i propri sistemi a più elevati standard di professionalità.

L'intermediario controdeduce che le valutazioni relative al rimborso effettuato di € 374,00 sono state effettuate al fine di risolvere in via bonaria la contestazione, senza alcuna ammissione di responsabilità da parte dell'intermediario; che non può essere giustificato un ritardo di due ore nel blocco della carta, pur considerando l'età anagrafica del ricorrente. Insiste per il rigetto.

## DIRITTO

Il cliente disconosce nove operazioni, per un importo complessivo di € 1.165,71, eseguite per il tramite di una carta sottrattagli furtivamente.

L'intermediario fornisce prova di avere già rimborsato, in data 19/03/2025 e dunque dopo la presentazione del ricorso, l'importo di € 370,00, pari alla somma degli importi delle sei operazioni successive alla terza. Rispetto a dette operazioni, deve ritenersi cessata la materia del contendere.

Il Collegio prenderà pertanto in considerazione le prime 3 operazioni, ciascuna di € 250,00, per un importo complessivo di € 750,00.

Le operazioni contestate, tre prelievi su ATM effettuati alle ore 13.57, 14.13 e 14.14 del 24 maggio 2024, 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 PDS2, 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 quando il cliente accede al suo conto di pagamento online; dispone un'operazione di pagamento elettronico; effettua una 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 prova che tutte le operazioni sono state effettuate tramite lettura del microchip della carta (elemento di possesso) e in assenza di anomalie; la mancata rilevazione di anomalie consente di ritenere documentata la digitazione del PIN, integrando per questa via il fattore di conoscenza (cfr. decisioni n. 3531/2022 n. 1208/2023).

Del pari provata appare la colpa grave del cliente. È lo stesso cliente a riconoscere di aver annotato il pin (seppur "cifrato") conservandolo, unitamente alla carta, all'interno del portafogli. La conservazione congiunta dello strumento di pagamento e delle relative credenziali, anche se su supporti diversi ma in modo tale da consentire un'immediata associabilità, determina un inadempimento dell'obbligo di diligente custodia gravante sul titolare dello strumento. Del resto, l'esecuzione dei prelievi (il primo delle ore 13.57) a breve distanza di tempo dall'orario del furto (che il cliente colloca tra le 13.30 circa e le 13.57), avvalorà l'ipotesi che il pin fosse tutt'altro che indecifrabile e di facile reperimento. Si aggiunga la mancata adozione di particolari cautele in un contesto (fermata della metropolitana) in cui è certamente richiesto un maggior grado di attenzione nella protezione dei propri beni (in questo senso, cfr. decisione n. 8007/2023).

Quanto alla età avanzata del cliente (76 anni), la stessa di per sé, fuori da casi particolari di documentata fragilità, non rileva al fine di attenuare o escludere la colpa poiché la scelta di utilizzare uno strumento di pagamento alternativo al contante comporta l'accettazione dei rischi connessi.

La riconosciuta colpa grave della cliente, pur a fronte di operazioni accompagnate da piena prova della Sca, non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della fattispecie, 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, nel caso di specie, non sussistono. Sebbene, infatti, l'intermediario non abbia fornito evidenza dell'attivazione di un servizio di sms-alert, secondo l'orientamento dei Collegi, la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert (o di servizio assimilabile) è irrilevante nelle ipotesi di esecuzione di più operazioni a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, e

complessivamente in un arco di tempo limitato, dal momento che la ricezione dell'alert non avrebbe potuto limitare, in concreto, il pregiudizio dell'utente. Nella vicenda in esame, le prime tre operazioni sono avvenute alle ore 13.57, 14.13 e 14.14.

Quanto alla lamentata inerzia dell'intermediario a fronte di una operatività anomala, il Collegio reputa che la mancata tempestiva rilevazione dell'indice di cui all'art. 8, lett. b, punto 1, D.M. 112/2007 (sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore) debba intendersi sanata dall'intervenuto rimborso delle operazioni successive alla terza.

Infine, con riferimento alla richiesta avanzata dal cliente di "adeguare i propri sistemi di sicurezza e di rispettare gli accordi presi con i propri clienti", il Collegio rileva, al netto di ogni considerazione intorno alla genericità delle domande, che le stesse non figuravano in ricorso essendo state formulate per la prima volta in sede di replicate e sono, perciò, tardive e dunque inammissibili (decisioni nn. 6722/2024 e 7872/2024).

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.**

#### **IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA