

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 26/06/2025

FATTO

Con ricorso del 08/04/2025, proposto dopo l'esito negativo del reclamo indirizzato direttamente all'intermediario, il ricorrente ha riferito che in data 21/9/2024, mentre si trovava in coda per accedere allo stadio, ha subito il furto del portafoglio all'interno del quale si trovava la propria carta di pagamento e con cui sarebbero stati effettuati un prelievo e due pagamenti non autorizzati, dell'importo complessivo di € 3.630,00, di cui chiede il rimborso.

In particolare il ricorrente ha riferito che, nonostante avesse provveduto immediatamente al blocco della carta bancomat presso il servizio di Pubblica Sicurezza dello stadio, appena tornato a casa avrebbe accertato che con la carta era stato fatto un prelievo di € 2.000,00 e due giorni dopo avrebbe appreso che erano stati altresì effettuati due pagamenti per complessivi € 1.630,00.

Il ricorrente ha riferito che, in ragione dell'età avanzata e dei problemi di memoria, il PIN della carta bancomat era annotato in un foglio custodito all'interno del portafoglio ma ha contestato che ciò possa essere ritenuto fonte di responsabilità per l'accaduto, lamentando piuttosto che l'intermediario non avrebbe attivato nessun sistema di *alert* o di blocco nonostante le operazioni contestate non fossero in linea con l'ordinaria operatività del cliente.

In ragione della condotta tenuta dall'intermediario, che avrebbe anche inizialmente rimborsato le somme per poi procedere allo storno delle stesse senza nessuna spiegazione, il ricorrente chiede la restituzione dell'importo di € 3.630,00 sottratto oltre al risarcimento dei danni subiti da determinarsi in via equitativa.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario si è opposto all'accoglimento del ricorso in quanto dai controlli effettuati le operazioni contestate sono risultate regolarmente autorizzate senza alcuna anomalia o malfunzionamento dei sistemi operativi.

In particolare l'intermediario ha riferito e documentato che le operazioni oggetto del ricorso sono state tutte autorizzate nel rispetto della SCA e dell'autenticazione forte a due fattori, tramite presentazione della carta bancomat ed inserimento del PIN di conoscenza esclusiva del cliente.

Proprio in virtù della ricostruzione dell'accaduto fornita dal ricorrente, l'intermediario contesta che le operazioni sono state eseguite a causa dell'incauta custodia del PIN e ciò escluderebbe che possa essere attribuita alcuna responsabilità all'intermediario e conseguentemente che vada escluso qualsiasi possibile rimborso.

Con le proprie repliche il ricorrente ha contestato che la conservazione del PIN all'interno del portafoglio possa risultare una condotta fonte di responsabilità a suo carico in quanto egli sarebbe costretto ad operare in questo modo per fronteggiare i problemi di memoria connessi alla propria età avanzata e comunque il codice sarebbe stato occultato tra gli altri numeri di telefono.

Il ricorrente contesta piuttosto l'operato dell'intermediario che non avrebbe prodotto documentazione idonea a provare l'invio e la ricezione di sms di notifica delle operazioni e che non avrebbe predisposto degli idonei sistemi di sicurezza per scongiurare truffe come quelle da lui subite.

Con le proprie controrepliche l'intermediario ha ribadito la regolarità delle operazioni, eseguite con la carta contenente il *chip* e l'inserimento del PIN, evidenziando che tale sistema operativo è conforme alla normativa in termini di sicurezza nell'operatività degli strumenti di pagamento.

Avverso l'asserito occultamento del codice PIN l'intermediario ha rilevato che, in considerazione del breve lasso di tempo trascorso tra il furto del portafoglio e l'esecuzione della prima operazione di prelievo, deve desumersi che il codice segreto fosse facilmente individuabile ed associabile alla carta bancomat

DIRITTO

Il ricorso sottoposto al Collegio verte in tema di sottrazione carta bancomat ed esecuzione di operazioni non autorizzate dal cliente nonché sull'accertamento del diritto di quest'ultimo al rimborso delle somme sottratte.

Il ricorrente contesta l'esecuzione di un prelievo Atm e due operazioni di pagamento, eseguite in data 21/9/2024, per il complessivo importo di € 3.630,00 e precisamente:

1. Prelievo ATM – ore 14.08 - € 2.000,00
2. Pagamento – ore 14.27 - € 600,00
3. Pagamento – ore 14.18 - € 1.030,00

Le operazioni contestate sono state poste in essere nella vigenza del D.Lgs. 27/1/2010 n° 11 come modificato dal D.Lgs. 15/12/2017 n° 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/1/2018, che ha modificato le direttive 2002/65/CE, 2009/110CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, ed abrogato la direttiva 2007/64/CE, ed

ha provveduto all'adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare le fonti normative che regolano la *Strong Customer Authentication* (c.d. SCA) si rinvencono negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'art. 10 bis del D.Lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con il Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/9/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA, e tra questi in particolare il parere dell'EBA del 21/6/2019.

Sulla base della citata normativa, affinché l'intermediario possa andare esente da responsabilità deve fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate.

Inoltre, come precisato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19 *“la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del D.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che 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”*.

L'intermediario con i propri atti difensivi ha compiutamente dimostrato di aver predisposto un sistema operativo della carta bancomat conforme alla SCA che in occasione della vicenda oggetto del ricorso avrebbe regolarmente funzionato.

In particolare sono state prodotte delle schermate informatiche e dei tabulati da cui emerge con evidenza che sia il prelievo presso ATM che le due successive operazioni di pagamento sono state autorizzate tramite presentazione della carta contenente il chip e l'inserimento del codice PIN.

La documentazione prodotta, benché non contenga una legenda esplicativa, appare idonea a provare il regolare funzionamento del sistema e la conformità dello stesso alla SCA.

A fronte della prova fornita dall'intermediario in ordine alla predisposizione di un sistema operativo conforme alla vigente normativa di sicurezza, dalla documentazione acquisita al fascicolo si rileva che nella vicenda oggetto del ricorso sussistono degli elementi di colpa grave imputabili al ricorrente.

Difatti il ricorrente stesso ha riferito di avere scritto il PIN della carta su un foglio custodito all'interno del portafoglio e ciò costituisce la confessione di una evidente violazione dell'obbligo di custodia su di lui gravante.

Nonostante quanto dichiarato dal ricorrente, l'intermediario ha provato che in occasione del perfezionamento delle operazioni contestate sarebbe stato inviato un sms di *alert* al cellulare del cliente con cui lo stesso veniva avvisato delle operazioni.

Il Collegio ritiene di non poter accogliere la richiesta di risarcimento formulata dal ricorrente in quanto priva di alcun supporto probatorio sia in ordine all'esistenza ed alla tipologia del danno asseritamente subito sia per quanto riguarda la quantificazione dello stesso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARIA ROSARIA MAUGERI