Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO GIACOMO VITERBO

Seduta del 12/01/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce che nella notte tra il 21 e il 22 aprile 2024 ignoti hanno asportato dalla sua cassetta di sicurezza, noleggiata presso l'intermediario resistente, del denaro contante, degli orologi e vari preziosi per un valore complessivo di € 200.00,00. Ritiene che, attese le modalità del furto, l'intermediario si sia reso inadempiente agli obblighi di custodia contrattualmente previsti "*per violazione dei minimi accorgimenti di sicurezza, prevenzione, e controllo, con conseguente inopponibilità dei limiti contrattuali e franchigie*".
Pertanto, chiede la corresponsione dell'importo di € 200.000,00, pari al valore dei beni rubati.
Costituitosi, l'intermediario premette che il ricorrente è titolare di una cassetta di sicurezza presso una propria filiale, svuotata in data 22 aprile 2024 a seguito di una rapina. Eccepisce preliminarmente l'inammissibilità del ricorso in quanto, ai sensi delle Disposizioni ABF, non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie già sottoposte all'autorità giudiziaria e il ricorrente ha depositato denuncia-querela in data 2 maggio 2024. Eccepisce poi la totale assenza di prova dell'allegato contenuto della cassetta e della proprietà dei beni trafugati. Soggiunge che il preposto della propria filiale ha depositato denuncia in data 22 aprile 2024 in merito alla rapina avvenuta e che i sistemi di sicurezza adottati erano rigorosamente in linea con i massimi livelli di protezione previsti per i locali

corazzati, con la predisposizione anche di moderni sistemi tecnologici. Evidenzia che le modalità di realizzazione del crimine depongono per abilità criminose da parte dei malviventi ben al di là della normale prevedibilità, tali da riuscire a neutralizzare sistemi di sicurezza sofisticati. Tanto premesso, osserva che, con il contratto di cassetta di sicurezza, la banca assume la responsabilità riferita a prestazioni di custodia secondo cui "*la banca risponde verso l'utente per l'idoneità e la custodia dei locali e per l'integrità delle cassette, salvo il caso fortuito*" e che, nel caso di specie, prevedeva quale importo massimale assicurato in caso di furto e rapina € 26.000,00, già ampiamente riconosciuto al ricorrente sia in sede di reclamo e sia durante gli incontri intervenuti alla presenza del proprio legale. A tale ultimo riguardo, precisa che, valutando la posizione complessiva del cliente e per addivenire ad una conclusione bonaria, ha proposto, a fronte di un valore complessivo originariamente indicato di € 53.000,00 e non supportato da singole valorizzazioni, un rimborso di circa € 30.000,00/35.000,00 poi aumentato, a seguito di integrazione della documentazione a supporto, ad € 45.000,00/50.000,00, che il cliente non ha comunque accettato. Osserva poi che, in ogni caso, il cliente non ha fornito alcuna prova della presenza delle somme di denaro asseritamente trafugate, quantificate in € 145.000,00.
Pertanto, chiede che il ricorso sia dichiarato irricevibile o comunque respinto.
In sede di repliche, il ricorrente riferisce che, in esito alla denuncia depositata, non è stato avviato alcun procedimento giudiziario né sono intervenuti atti formali da parte dell'autorità giudiziaria che coinvolgano le parti dell'odierno ricorso. Nel merito, precisa che l'evento criminoso intercorso è qualificabile non come rapina ma come furto e che la sottrazione del contenuto delle cassette è stata scoperta con un ritardo tale da pregiudicare le attività di indagine. Sottolinea, inoltre, che il preposto della filiale in sede di denuncia ha riferito il malfunzionamento del sistema di allarme. Fa poi presente che la richiesta pecuniaria non soggiace ad alcun massimale poiché la perdita è imputabile alla grave negligenza dell'intermediario nella gestione delle misure di sicurezza. Con riguardo alla prova del valore del contenuto della cassetta, precisa che la stessa è stata fornita anche tramite la documentazione trasmessa nelle fasi stragiudiziali e fa presente di depositare, inoltre, una dichiarazione testimoniale di un terzo che ha assistito ai ripetuti depositi di denaro contante. Soggiunge che la presenza di una considerevole somma di denaro è attestata anche dall'irrogazione da parte dell'Agenzia delle Entrate di sanzioni per infedele dichiarazione dei redditi per gli anni di imposta 2019-2018-2017. Rileva poi che l'intermediario non ha mai eseguito alcuna offerta reale delle somme proposte e che non ha neanche ancora corrisposto l'importo rientrante nel massimale assicurativo, né il valore dei beni mobili custoditi e risultante documentalmente.
Conclude insistendo per l'accoglimento della domanda formulata nel ricorso.
In sede di controrepliche, l'intermediario insiste per l'inammissibilità del ricorso, alla luce della sottoposizione della questione all'autorità giudiziaria, e osserva che, anche in sede di repliche, il ricorrente non ha adempiuto all'onere della prova in merito al contenuto della cassetta e al diritto ad ottenere un risarcimento. Insiste, quindi, per le conclusioni rassegnate in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione del Collegio ha ad oggetto la richiesta formulata dal ricorrente – locatario di una cassetta di sicurezza presso una filiale dell'intermediario resistente – di risarcimento dei danni subiti in virtù della perdita dei beni ivi conservati causata da un furto avvenuto nella notte del 22 aprile 2024, quantificati in € 200.000,00, somma ritenuta equivalente al valore complessivo dei beni rubati (orologi, preziosi e contanti).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In via preliminare, deve essere disattesa l'eccezione di inammissibilità del ricorso sollevata dall'intermediario resistente in ragione della dedotta coesistenza con il procedimento penale conseguente alla denuncia-querela sporta dall'istante dinanzi all'Autorità Giudiziaria. Non ricorre, infatti, un'ipotesi impeditiva di c.d. litispendenza (ai sensi delle Disposizioni ABF, Sez. I, par. 4) tra il procedimento innanzi all'Arbitro volto ad accertare la responsabilità dell'intermediario, derivante dalla eventuale violazione di obblighi su di esso gravanti in via diretta, e un procedimento penale che, pur concernendo le medesime circostanze di fatto, sia orientato all'accertamento della responsabilità di soggetti terzi (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 5789/2024; 10390/2022, 8107/2020, 16665/2019). Il ricorso è, dunque, da ritenersi ammissibile in quanto il procedimento penale ha ad oggetto "*un titolo di responsabilità diverso*" (Collegio di coordinamento, decisione n. 5265/2014).
Nel merito, parte ricorrente chiede la somma ritenuta equivalente al valore complessivo dei beni rubati (orologi, preziosi e contanti), che quantifica in € 200.000,00. La banca eccepisce l'assenza di prova in ordine al quantum richiesto e asseritamente contenuto nella cassetta di sicurezza, soprattutto con riguardo al deposito del denaro contante. Fa presente, inoltre, che la polizza assicurativa abbinata al contratto in questione prevede una copertura massima di € 26.000,00 e che, solo per addivenire ad una conclusione bonaria della disputa, ha inizialmente proposto, a fronte di un valore complessivo originariamente indicato di € 53.000,00, un rimborso di circa € 30.000,00/35.000,00 poi aumentato, a seguito di integrazione della documentazione a supporto, ad € 45.000,00/50.000,00, che il cliente non ha comunque accettato.
Ciò posto, giova premettere che la prestazione del servizio di cassetta di sicurezza esercitata dagli intermediari abilitati – quale attività "connessa" a quella bancaria e finanziaria definita ai sensi dell'art. 10, TUB – consiste nell'attribuire al cliente il godimento di un determinato spazio, che deve presentare specifiche caratteristiche di sicurezza, in ordine sia ai criteri di costruzione e collocazione del caveau in cui vengono riposte le singole cassette, sia alla custodia che la banca dovrà svolgere con riguardo ai locali in cui è ubicato il caveau. Trattasi di un contratto tipico di durata, regolato – con riguardo alla disciplina codicistica – dagli artt. 1839-1841 c.c. Segnatamente, ai sensi dell'art. 1839 c.c., *"nel servizio delle cassette di sicurezza, la banca risponde verso l'utente per l'idoneità e la custodia dei locali e per l'integrità della cassetta, salvo il caso fortuito".* Inoltre, al riguardo, la giurisprudenza ha precisato che, "applicandosi l'art. 1218 c.c. - che è norma generale del regime processuale della responsabilità contrattuale, in forza della quale la regola della presunzione della responsabilità non trova motivo di essere derogata - grava sulla banca l'onere dimostrare che l'inadempimento dell'obbligazione di custodia è ascrivibile ad impossibilità della prestazione ad essa non imputabile, non essendo sufficiente ad escludere la colpa la prova generica della sua diligenza" (Cass., Sez. 1, 27/12/2011, n. 28835; Cass., Sez. 3, 22/12/2011, n. 28314). Pertanto, se da un lato spetta alla banca di chiarire le ragioni per le quali il furto è stato possibile nonostante le misure di sicurezza previste e di provare che si tratta di ragioni escludenti una sua condotta gravemente colposa, dall'altro, incombe sull'attore l'onere di provare il contenuto sottratto e il relativo valore ai fini della liquidazione del danno (v. Cass. civ., sez. I, ord. 21 giugno 2024, n. 17207; Cass. civ. sez. I, sent. 27 luglio 2017, n. 18637; nonché Collegio di Bologna, decisione n. 4386/2025; Collegio di Napoli, decisioni n. 2535/2023 e n. 21415/2021; Collegio di Torino, decisione n. 18140/2021; Collegio di Milano, decisione n. 5631/2015).
Venendo al caso di specie, consta agli atti copia del contratto stipulato tra le parti. Tale contratto, tra l'altro, prevede:

- quale "*Limite di giacenza cassetta (per assicurazione furto e rapina compresa nel canone)*" l'importo di € 26.000,00;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- all'art. 2, che la banca risponde per l'idoneità e la custodia dei locali e per l'integrità della cassetta salvo il caso fortuito e che nel caso sia dovuto un risarcimento lo stesso riguarderà il danno "*comprovato e obiettivo*" e terrà conto "*del massimale assicurativo che è stato dichiarato adeguato a coprire il rischio*".

Il Collegio rileva che l'avvenuto furto è circostanza pacifica tra le parti. Orbene, per orientamento costante della giurisprudenza da cui questo Arbitro non ritiene di discostarsi, "con il contratto di cassette di sicurezza la banca assume la responsabilità riferita a prestazioni di custodia, dalla quale può essere liberata solo nell'ipotesi di caso fortuito, cui il furto è estraneo, essendo evento prevedibile sia in considerazione della natura della prestazione dedotta sia della professionalità dell'obbligato" (v. Cass. civ., sez. I, sent. 27 dicembre 2011, n. 28835, nonché in senso conforme Collegio di Napoli, decisione n. 7916/2025; Collegio di Bologna, decisione n. 4386/2025; Collegio di Milano, decisione n. 5631/2015) .

Inoltre, al fine di raggiungere l'eventuale prova liberatoria della responsabilità, l'intermediario si è limitato ad affermare che i sistemi di sicurezza adottati erano in linea con i massimi livelli di protezione previsti per i locali corazzati e che le modalità della rapina avrebbero reso del tutto inevitabile l'evento in questione, nonostante l'idoneità dei locali, anche mediante la predisposizione di adeguati sistemi di sicurezza in grado di salvaguardare la struttura. Tuttavia, a supporto di quanto affermato, ha prodotto unicamente la denuncia sporta dal preposto della filiale interessata dal furto, mentre non constano ulteriori evidenze, ad esempio in ordine ai sistemi di sicurezza predisposti per i locali, né allegazioni specifiche o risultanze in merito alle modalità del furto.

Pertanto, il Collegio ritiene che, nel caso di specie, sussista chiaramente la responsabilità dell'intermediario resistente, derivante dagli obblighi contrattuali nascenti dal contratto bancario per il servizio di cassette di sicurezza.

Precisato tutto quanto sopra, ritiene il Collegio che la richiesta risarcitoria formulata dal ricorrente possa trovare parziale accoglimento nei limiti di quanto qui di seguito specificato. Sul punto, la giurisprudenza afferma chiaramente che l'onere della prova circa il danno subito e la sua quantificazione grava sul cliente, pur potendo essere assolto mediante il ricorso a presunzioni semplici ed a prove testimoniali (cfr. Cass., 27 luglio 2017, n. 18637; Cass., 4 giugno 2012, n. 8945).

Nel caso di specie, sembra alquanto evidente che esista un principio di prova, anche presuntiva o indiziaria, sul fatto che alcuni preziosi fossero depositati nella cassetta al momento del furto, anche alla luce della documentazione prodotta dal ricorrente. A ciò si aggiunga che lo stesso intermediario, a seguito delle evidenze prodotte dal cliente, ha manifestato la propria disponibilità a riconoscergli un rimborso fino all'importo di € 50.000,00 per addivenire ad una conclusione bonaria della disputa.

Tuttavia, i limiti istruttori insiti nel procedimento davanti all'ABF, che per natura non può assumere prove costituende, non consentono di accertare la fondatezza delle ulteriori pretese fatte valere dal ricorrente in ordine alla sottrazione di denaro contante, le quali dovrebbero probabilmente essere assunte in contraddittorio dinanzi all'Autorità Giudiziaria Ordinaria, alla quale competono ben più ampi poteri in materia, anche in relazione alla capacità e attendibilità dei testimoni o al deferimento del giuramento suppletorio ed estimatorio (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 2535/2023; Collegio di Torino, decisione n. 18140/2021).

Pertanto, sulla base dei documenti in atti, il Collegio accerta il diritto del ricorrente a essere risarcito per i danni subiti, ritenendo in via equitativa che l'intermediario debba corrispondergli a tale titolo la somma di € 50.000,00.

P.Q.M.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 50.000,00.
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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE