



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce:

- di aver subito, in data dell'11 settembre 2024, il furto della propria borsa che conteneva, tra l'altro, la carta bancomat collegata al conto cointestato con il coniuge ed il proprio telefono mobile.
- Che il codice PIN della carta non era custodito all'interno della borsa, né annotato su di alcun documento o sul telefono.
- Che dopo il furto erano effettuate numero 8 operazioni fraudolente.
- Che l'esecuzione di prelievi multipli e ravvicinati in orario notturno, con importi variabili e ripetuti a distanza di poco tempo gli uni dagli altri, configura un'operatività anomala che il sistema antifrode dell'intermediario avrebbe dovuto immediatamente rilevare.

- Che, essendo rimasta priva del telefono mobile e trovandosi in un luogo isolato, aveva potuto contattare il servizio clienti della banca al fine di bloccare la carta solo dopo essere rientrata presso la propria abitazione, attorno alle 23:30 circa.
- Che il giorno seguente aveva sporto denuncia-querela ed avanzato istanza di rimborso all'intermediario.
- Che l'intermediario aveva provveduto, quindi, al rimborso integrale delle somme sottratte.
- Che successivamente la banca aveva richiesto copia della denuncia-querela.
- Che, in data del 18 dicembre 2024, l'intermediario, del tutto arbitrariamente, aveva stornato l'intero importo precedentemente rimborsato ritenendo che la custodia del PIN non era stata conforme a quanto previsto dal contratto.
- Che, il 28 marzo 2025, presso la filiale di appartenenza era stata predisposta una proposta di rimborso di € 2.000,00 che la stessa avrebbe dovuto sottoscrivere per accettazione.
- Che la propria condotta è stata improntata alla massima diligenza.
- Che la palese anomalia della sequenza delle operazioni fraudolente (otto operazioni in meno di due ore, di cui sei in soli cinque minuti dallo stesso sportello) avrebbe dovuto attivare i sistemi di allarme e di blocco automatico dell'intermediario.
- Che lo storno disposto dall'intermediario è illegittimo.
- Che il prelevamento di € 1.750,00 era avvenuto alle ore 00:04 del 12 settembre 2024 e, quindi, successivamente alla comunicazione di blocco effettuata alle ore 11:30 circa dell'11 settembre 2024.

L'Intermediario eccepisce che:

- l'accredito dell'importo oggetto di contestazione è un accredito "*salvo buon fine*", ossia un temporaneo accredito eseguito dalla Banca nei confronti del cliente reclamante e previsto dalla direttiva sui servizi di pagamento, in attesa dello svolgimento di regolare indagine interna.
- Il procedimento non prevede autorizzazioni in via preventiva da parte del cliente né per l'accredito temporaneo, né per lo storno operato successivamente all'esito dell'indagine.
- Nel caso di specie, le accurate verifiche interne esperite hanno evidenziato l'assenza di anomalie in ogni fase delle transazioni osservate e, soprattutto, come per ogni transazione sia stata utilizzata la carta originale e digitato il codice PIN corretto.
- Se la carta inserita è quella originale ed il codice PIN è corretto, non può non autorizzare la transazione.

- La borsa era stata lasciata incustodita mentre la ricorrente effettuava il cambio scarpe e per questo è stato possibile sottrarla immediatamente una volta aperta la portiera dell'auto.
- La prima operazione contestata si è verificata alle ore 22:43 e, dunque, ad una ristrettissima distanza temporale dal momento del furto che si è verificato sicuramente dopo le ore 22:30, cioè dopo l'uscita della ricorrente dal ristorante ove si era trovata sino a qualche minuto prima.
- È evidente, quindi, la grave colpa della cliente nell'aver lasciato incustodita la borsa ma anche per aver, evidentemente, conservato le credenziali assieme al bancomat, atteso il ristretto lasso temporale intercorso tra il furto e l'esecuzione della prima operazione avvenuta con digitazione corretta del PIN al primo tentativo.
- Il codice PIN in nessun modo può essere estratto dal chip della carta stessa a meno che non si disponga di laboratori sofisticati, con caratteristiche tecniche e chimiche specifiche ed attrezzature estremamente costose, oltre che di tempi particolarmente lunghi.
- La ricorrente ha ricevuto alcune delle notifiche *push* relative alle operazioni contestate, sebbene anche lo *smartphone* fosse contenuto nella borsa trafugata.
- La cliente si era messa in contatto con l'operatore per la richiesta del blocco carta alle ore 00:03:16 del 12 settembre 2024 da numero telefonico anonimo.
- L'operatore, dopo aver identificato la cliente aveva comunicato che la carta era stata bloccata, impedendone in questo modo l'utilizzo da parte di terzi.
- Purtroppo, l'ultima transazione contestata era effettuata nei primi secondi della conversazione (00:04), ossia durante il periodo di tempo necessario ad identificare la ricorrente.

Parte ricorrente, in sede di repliche, eccepisce che:

- l'intero impianto difensivo dell'intermediario si regge sulla presunzione che le operazioni erano state eseguite, con la carta originale e digitazione del corretto PIN, a breve distanza dal furto.
- Il furto era avvenuto nonostante la propria autovettura fosse regolarmente chiusa a chiave e, quindi, senza che la borsetta fosse stata lasciata incustodita in modo negligente.
- Non risulta, né la Banca ne ha fornito prova, un servizio di "*sms alert*" a beneficio di entrambi i titolari del conto corrente.
- Una volta sottratto anche il telefono mobile, del tutto inutili sarebbero stati, difatti, gli eventuali messaggi inviati a tale numero telefonico.
- L'ultimo prelievo fraudolento di € 1.750,00 deve essere rimborsato ex art. 12, comma 1, del D. Lgs. 11/2010, essendo avvenuto dopo la comunicazione alla banca.
- L'intermediario ammette infatti che la richiesta di blocco è pervenuta alle ore 00:03:16 del 12 settembre 2024.

L'intermediario, in sede di controrepliche, deduce che né nel documento di ricorso, né nella denuncia la ricorrente sostiene di aver chiuso a chiave l'auto. Per il resto si riporta al contenuto delle controdeduzioni.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La parte ricorrente disconosce n. 8 operazioni effettuate con la carta di debito intestata alla medesima per l'importo complessivo di € 3.839,06 (comprensivo delle relative commissioni).

Dalla normativa sopra richiamata e, in particolare, dall'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 discende che, qualora l'utilizzatore neghi - come nella fattispecie - di aver autorizzato delle operazioni di pagamento, grava sull'intermediario l'onere di provare l'avvenuta autenticazione delle medesime operazioni, la loro corretta registrazione e contabilizzazione, nonché il mancato verificarsi di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Nel caso di mancato assolvimento di siffatto onere probatorio, l'intermediario è obbligato a riaccreditare l'importo dell'operazione disconosciuta sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo D.lgs. n. 11/2010.

Osserva il Collegio che l'emittente ha l'obbligo di prevedere forme di autenticazione "forte" per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento.

La definizione di autenticazione è data dall'art. 1, D.lgs. n. 11/2010 che prevede si tratti di *«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 (...)»*.

L'intermediario, al riguardo, ha fornito prova che tutte le operazioni contestate sono state correttamente autenticate mediante lettura del *chip* della carta e digitazione del codice *PIN*.

Il Collegio ritiene, conseguentemente, che l'intermediario resistente ha assolto all'onere su di esso gravante, tuttavia, giova ricordare che, a mente del secondo comma dell'art. 10 del citato D.lgs. 11/2010, la sussistenza della prova della corretta autenticazione dell'operazione disconosciuta, non è, di per sé, sufficiente per attribuire le conseguenze patrimoniali della frode al titolare dello strumento di pagamento, restando in capo all'intermediario l'ulteriore onere di provare la frode, il dolo o la colpa grave dell'utente.

Sul punto, l'intermediario ha stigmatizzato il fatto che la ricorrente ha lasciata incustodita la borsa ma, soprattutto, che all'interno di questa, oltre alla carta di debito, fosse presumibilmente contenuto, anche il codice PIN, considerato lo scarso lasso temporale tra l'ora del furto e quello del primo prelievo fraudolento.

Come è notorio, i Collegi ABF ritengono che la brevità del lasso temporale intercorrente tra la sottrazione della carta ed il primo utilizzo fraudolento possa essere valutata quale elemento presuntivo della colpa grave dell'utente nella custodia dello strumento di pagamento e del PIN.

Orbene, nel caso concreto, atteso che il furto era avvenuto sicuramente dopo le ore 22:30 (orario di uscita dal ristorante da parte della ricorrente) e che la prima operazione fraudolenta era stata compiuta alle ore 22:45 del medesimo giorno, il Collegio non può non presumere che il PIN non era stato correttamente custodito.

In atti vi è prova, poi, che la ricorrente ha contattato il numero verde dell'intermediario alle ore 00:03:16 del giorno dopo, cioè solo dopo essere rientrata a casa, non potendo provvedervi prima perché rimasta senza telefono mobile.

Al riguardo, si rileva che l'art. 12 del D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento) prevede al comma 1 che *"Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utente non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b)"*.

L'art. 7 del citato decreto (Obblighi a carico dell'utente dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento e alle credenziali di sicurezza personalizzate) al comma 1 prevede che *"L'utente abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: [...] b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza"*.

Rispetto agli obblighi a carico dell'utente, il Collegio rileva che la ricorrente, magari rientrando nel ristorante dove aveva appena cenato, ben avrebbe potuto contattare il numero verde dell'intermediario prima che trascorresse oltre un'ora e mezza dal furto e, conseguentemente, anche sotto questo profilo si può ben configurare un comportamento colposo che potrebbe portare all'esclusione del diritto al rimborso delle operazioni di pagamento disconosciute.

Tuttavia, il Collegio sottolinea che è, però, consolidato l'orientamento a mente del quale i Collegi possono, comunque, rilevare una responsabilità concorrente del PSP laddove emerga, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, un apporto causale dell'intermediario alla frode; come, ad esempio, in quei casi in cui si rinvenga:

- a) la mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) la mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) il mancato blocco delle transazioni pur in presenza di indizi di frode.

In tale ambito, val la pena ricordare che l'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30 aprile 2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della legge n. 166/2005, sulla *"Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"*) prevede che *"Si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri:*

a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b):

1. cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;
2. tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;
3. richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita [...].

Orbene, nel caso concreto – atteso che tutte le operazioni di prelievo disconosciute sono state eseguite con la stessa carta presso il medesimo ATM e, quindi, alle prime tre in ordine cronologico - il Collegio rileva la sussistenza dell'indice di frode tipizzato al n. 2., lett. a), art. 8, D.M. 112/2007, che, come è stato più volte precisato, trova applicazione anche in ipotesi di prelievo presso ATM (cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 1735/2024).

La circostanza che la terza operazione (in ordine di tempo) sia stata, comunque, consentita dall'intermediario è rivelatrice del fatto che quest'ultimo colpevolmente non ha disposto un valido presidio teso ad evitare la frode; il tutto, a fronte di un rischio rilevabile per la sussistenza, nel caso di specie, di uno dei parametri di cui al più volte citato D.M. 112/2007.

Conseguentemente, il Collegio ritiene che l'Intermediario sia tenuto a rimborsare in favore del ricorrente i prelievi eseguiti dalla terza operazione in poi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 3.335,00 (tre milatrecentotrentacinque/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE