



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 PAGNI ILARIA

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 10 luglio 2025, la ricorrente ha dedotto: i) che in data 11.09.2024 ha subito il furto del bancomat sul luogo di lavoro (uno showroom per l'arredo di bagni); ii) che la borsa era riposta all'interno di un locale non aperto al pubblico, come risulta dalle fotografie allegate, ma che due uomini, presentatisi senza appuntamento, e rimasti in sala d'attesa ad attendere le proprie mogli, sono riusciti ugualmente a sottrarle il bancomat; iii) che si è accorta del furto quando, allontanatasi dalla propria postazione per accompagnare dei clienti al piano superiore e poi tornata sul posto, ha constatato che la borsa non era nella posizione originaria; iv) che dall'estratto conto è emersa l'esecuzione di sei prelievi eseguiti fra le 16.26 e le 16.31 per l'importo complessivo di 12.000,00 euro, senza che le sia pervenuta alcuna notifica di allerta; v) che dall'esame dell'estratto conto si vede che il bancomat veniva utilizzato usualmente come POS e soltanto saltuariamente per il prelievo di somme, in ogni caso non superiori ad euro 250,00.

Ha chiesto perciò che l'Arbitro dichiari che l'intermediario è obbligato alla restituzione della somma di euro 12.000,00, senza diritto alla ripetizione dell'importo già accreditato con riserva sul conto corrente cointestato col coniuge, e/o al risarcimento del danno per il medesimo importo.

L'intermediario ha eccepito l'inammissibilità del ricorso, per più motivi: i) perché presentato quando ancora non erano decorsi i sessanta giorni dalla presentazione del reclamo e con un oggetto diverso da quello del reclamo (in cui mai era stata chiesta la definitiva restituzione della somma); ii) perché presentato mentre ancora pendeva il termine per aderire alla negoziazione assistita avviata dalla banca, termine che è decorso senza riscontro; iii) perché il reclamo non è stato presentato dalla ricorrente ma dal cointestatario del conto, pur se questi non ha subito il furto.

Nel merito, l'intermediario ha eccepito che la ricorrente, una volta recatasi in filiale per il blocco della carta, ha dichiarato che il pin era conservato insieme allo strumento di pagamento: circostanza confermata dalla tempistica degli eventi. Quanto alle condizioni contrattuali la cui modifica è stata contestata dalla ricorrente, e che hanno innalzato il prelievo giornaliero fino a 25.000,00 euro, l'intermediario ha osservato che la comunicazione della modifica, peraltro rientrante tra quelle favorevoli al cliente, era stata inviata il 25 marzo 2024 con termine per il rifiuto al 27 maggio 2024, ed è rimasta senza riscontro.

Nelle repliche, la ricorrente ha insistito per l'accoglimento della propria domanda e per il rigetto delle eccezioni avversarie: in particolare, osservando che il ricorso è stato presentato il 10.7.2025 dopo l'ultima risposta negativa della banca; che la comunicazione del 5.6.2025, con cui la banca ha intimato la restituzione della somma di euro 12.000,00, rappresenta un rigetto del reclamo; che non vi è differenza di oggetto tra ricorso e reclamo, avendo comunque la ricorrente interesse a conservare il rimborso inizialmente effettuato dalla banca; che la banca ha dato atto che la comunicazione del 16.9.2024 era stata redatta dal cointestatario del conto "per conto della coniuge" e che, inoltre, due lettere redatte dal precedente legale riportavano anche la firma di quest'ultima.

A propria volta, l'intermediario ha insistito nelle proprie deduzioni.

DIRITTO

Il ricorso merita accoglimento.

Devono innanzitutto essere respinte le eccezioni sollevate dall'intermediario.

Quanto alla richiesta di avvio della negoziazione assistita, che, secondo l'intermediario, impedirebbe la proposizione del ricorso, le Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari, che sul punto possono essere richiamate in via analogica, prevedono che "non possono essere proposti ricorsi inerenti a controversie rimesse a decisione arbitrale ovvero per le quali sia pendente un tentativo di conciliazione o di mediazione ai sensi di norme di legge (ad esempio, decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28) promosso dal ricorrente o al quale questi abbia aderito". Nel caso di specie, invece, la ricorrente non ha aderito all'invito alla negoziazione assistita entro il termine del 12.7.2025, datole dall'intermediario.

Il ricorso, inoltre, è stato regolarmente preceduto dal reclamo: vi è infatti corrispondenza, nella sostanza, tra ricorso e reclamo, dal momento che la ricorrente, nelle comunicazioni inviate all'intermediario (da ultimo in quella del 26.11.24), ha chiesto espressamente che venisse escluso il diritto alla ripetizione delle somme rimborsate; inoltre, sono decorsi sessanta giorni da quando la banca ha negato l'accoglimento delle richieste. Quanto, infine, alla contestazione relativa alla provenienza del reclamo dal cointestatario del conto (e all'eccepito difetto di legittimazione attiva), si deve rilevare che se, da una parte, il marito ha scritto a proprio nome all'intermediario in qualità di contitolare del conto,

dall'altra parte l'intermediario ha risposto dando atto che "la missiva [è stata] redatta dal sig. X per conto della coniuge" e in ogni caso l'ulteriore comunicazione, quella del 26.11.2024, è stata sottoscritta anche dalla ricorrente.

Scendendo all'esame del merito, le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e ciò ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 che così statuisce: "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".

Anche in questo caso, peraltro, è necessario, perché si abbia la responsabilità del titolare dello strumento di pagamento, che nella sua condotta si possa ravvisare colpa grave.

Si deve innanzitutto rilevare che la documentazione prodotta dall'intermediario non dà atto dell'inserimento del PIN. Non è data prova, perciò, della sussistenza del doppio fattore di autenticazione forte, consistente nel fattore di possesso (la carta fisica con microchip) e nel fattore di conoscenza (l'inserimento del PIN).

Al di là di questo, peraltro, occorre anche considerare che, in ogni caso, l'assolvimento dell'onere della prova da parte dell'intermediario resistente non sarebbe sufficiente. Infatti, secondo il Collegio di Coordinamento (decisione n. 22745/19), 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 a indicare in modo specifico gli elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione e dai quali possa trarsi la prova, anche soltanto in via presuntiva, della colpa grave dell'utente.

Orbene, nella specie non sembra possa ravvisarsi colpa grave della ricorrente, dal momento che, come emerge dalla denuncia e dalla documentazione fotografica prodotta in atti, il furto è avvenuto in un luogo privato: al riguardo, è opinione unanime del Collegi ABF che la realizzazione del furto in un luogo privato sia una circostanza che esclude la colpa grave del cliente in quanto è plausibile pretendere, all'interno di tale luogo, una diversa e minore soglia di diligenza (in questo senso, ABF Milano, decisione n. 5332/2025; ABF Milano, decisione n.18901/2021).

A ciò si deve aggiungere che nella vicenda in esame ricorrerebbero in ogni caso anche gli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), che identifica anomalie anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. Si tratta di indici che, quando presenti, consentono di ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver bloccato la carta del cliente: in particolare, le sei operazioni di prelievo sono state effettuate presso lo stesso ATM nell'arco di cinque minuti. Oltretutto, l'intermediario non ha neppure dato prova dell'invio e della ricezione della comunicazione concernente la modifica delle condizioni contrattuali, come invece richiesto dall'Arbitro (ABF Roma, decisione n.

3489/2025). Modifica, che, innalzando i limiti del prelievo, ha facilitato l'esecuzione delle operazioni fraudolente.

Per tale ragione, dev'essere riconosciuto l'obbligo dell'intermediario alla restituzione della somma di euro 12.000,00, senza diritto alla ripetizione di quanto eventualmente riaccreditato sul conto corrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 12.000,00 (dodicimila/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