

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 22/08/2025, si recava presso il supermercato, dove le veniva sottratta dalla borsa la carta di debito a lei intestata. Nello stesso giorno, ignoti si recavano presso sportello ATM ed effettuavano n. 4 prelievi tra le ore 11:53 e le 11:57 di € 750,00 cadauno, per un totale complessivo di € 3.000,00;
- si accorgeva di non avere più con sé la carta di debito solo una volta rientrata a casa e pensava inizialmente di averla dimenticata;
- dopo aver contattato un operatore dell'intermediario veniva a conoscenza dei prelievi fraudolenti, richiedeva il blocco immediato della carta e presentava denuncia;
- presentava reclamo all'intermediario in data 22/08/2025, che veniva riscontrato negativamente;
- ha 86 anni e non è del tutto autonoma;
- pur avendo sottoscritto un contratto che prevedeva la possibilità di prelevare sia sul circuito nazionale che internazionale, non si è mai avvalsa di tale servizio;

- nello stesso borsellino in cui era custodita la carta di debito era presente anche il PIN, mascherato sotto forma di numero di cellulare;
- da quando è in possesso della carta di debito, non ha mai effettuato prelievi da uno sportello, in quanto non sa come procedere e in quanto ha difficoltà a interagire con l'ATM;
- una sequenza di quattro prelievi consecutivi di importo massimo consentito, effettuati nell'arco di soli quattro minuti, avrebbe dovuto far scattare un immediato sistema di allerta. - tali operazioni risultano infatti del tutto anomale, soprattutto se rapportate all'età e al profilo della cliente.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso totale o parziale della somma sottratta.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto, dall'esame delle dichiarazioni rilasciate negli atti di denuncia ed integrazione di denuncia, la cliente subiva il furto del portafoglio mentre si trovava all'interno del supermercato e i prelievi fraudolenti venivano effettuati a breve distanza dalla sottrazione della carta di debito perché, nello stesso borsellino in cui era custodita la carta di debito, era presente anche il PIN, mascherato sotto forma di numero di cellulare;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN;
- sussiste la colpa grave della cliente, in quanto nella denuncia la stessa ammette di aver lasciato la propria borsa all'interno del carrello e che all'interno del portafoglio era custodito anche il codice PIN della carta di debito.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono quattro operazioni contestate, per un importo complessivo di euro 3.000,00, poste in essere il 22/08/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 22 agosto 2025, con le successive integrazioni del 27 e del 29 agosto 2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame delle evidenze prodotte agli atti dall'intermediario convenuto risulta che: le operazioni sono state autorizzate senza anomalie (colonna Anom vuota); risulta l'inserimento della carta fisica e la lettura del microchip; i quattro prelievi sono stati effettuati mediante due circuiti diversi, in ragione di due prelievi per ogni circuito; non vi è evidenza dell'inserimento del PIN ma sono presenti i codici F70/G70 – F71/G71 – F72/G72 – F73/G73. Secondo la giurisprudenza di questo Arbitro, in casi analoghi in cui – pur in assenza di evidenza specifica della avvenuta digitazione del PIN – il giornale di fondo riportava la dicitura “Anomalia: 00”, è stata ritenuta documentata la digitazione del PIN sulla base della mancata rilevazione di anomalie (cfr. Collegio di Milano, decisioni n. 3531/2022 e n. 1208/2023).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva come, nella denuncia, la cliente affermi di aver verificato lo smarrimento della carta una volta contattato l'intermediario e appreso dei prelievi fraudolenti. La cliente afferma di essere entrata nel supermercato alle ore 11.40 circa; la prima operazione disconosciuta è stata eseguita alle ore 11.53. Al riguardo, si rammenta che i Collegi ABF ritengono che la valutazione della brevità del lasso temporale tra sottrazione della carta e primo utilizzo fraudolento rappresenti un indice dal quale inferire l'incauta custodia del pin assieme allo strumento di pagamento, da parte del cliente.

La cliente afferma, sia nella denuncia che nel ricorso, di aver custodito nella borsa sottratta anche il PIN, mascherato sotto forma di numero di cellulare. Al riguardo, si rammenta che i Collegi ABF sono unanimi nel ritenere come rappresenti indice della colpa grave dell'utente il camuffamento del PIN nella rubrica del telefono cellulare ovvero in una rubrica cartacea, in quanto la conservazione congiunta dello strumento di pagamento e delle relative credenziali, anche laddove realizzata 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.

La cliente dichiara, poi, nella denuncia che si recava presso il supermercato con la sua borsa, che lasciava all'interno del carrello; dopo aver fatto un breve giro per il supermercato, si recava alla cassa per pagare la spesa e si accorgeva di non avere il portafoglio; non sa riferire se il portafoglio sia stato asportato mentre era al supermercato o se sia caduto mentre era all'interno del supermercato; è comunque sicura che fosse all'interno della borsa.

Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, la condotta del cliente, che subisca il furto della borsa appoggiata allo schienale della sedia o per terra vicino alla sedia, in un luogo pubblico come ad esempio un ristorante, è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione

dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi.

Tali indici di colpa consentono di ritenere provata la difettosa custodia dello strumento di pagamento da parte della ricorrente. Il fatto poi che la cliente sia una persona anziana, e nello specifico abbia 86 anni, non esclude la gravità della colpa della cliente, considerato che la scelta di utilizzare uno strumento di pagamento alternativo al contante comporta l'accettazione dei rischi connessi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE