

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

Con ricorso in data 30.7.025, la ricorrente ha dedotto: i) di essere intestataria, assieme al figlio, di un conto corrente presso un intermediario diverso dal convenuto; ii) di essere titolare di una carta di debito e di una carta di credito, associate a tale conto ed emesse dall'intermediario convenuto; iii) che, in data 18.01.2025, tra le ore 10:15 e le ore 10:30, mentre si trovava presso le casse di un supermercato, si è accorta che le era stato sottratto il portafoglio contenente i due strumenti di pagamento; iv) che all'interno del portafogli non era conservato alcun PIN o altro dato che permettesse l'utilizzo delle carte; v) che, appena accortasi del furto, si è immediatamente attivata per bloccare le carte; vi) che, nonostante ciò, nel frattempo ignoti hanno effettuato 5 prelievi utilizzando le due carte, per un importo complessivo pari a € 1.320,00. In particolare, con la carta di credito è stato eseguito un prelievo ATM di € 250,00; con la carta di debito sono stati eseguiti n. 4 prelievi ATM, dei seguenti importi: € 250,00, € 170,00, € 500,00, € 150,00. Ha contattato il servizio clienti dell'intermediario presso cui ha acceso il conto, che l'ha informato che, lo stesso 18.01.25, erano stati effettuati altri n. 3 tentativi di prelievo con la carta di credito.

L'intermediario ha eccepito che le operazioni di prelievo sono state correttamente registrate, contabilizzate ed autorizzate, mediante inserimento della carta originale, con lettura del chip (elemento di possesso) e corretta digitazione del PIN (elemento di conoscenza); che tra il momento del furto e il

momento del primo prelievo è trascorso un lasso di tempo di pochi minuti; che tra il luogo del furto e il luogo dei prelievi vi è una distanza di pochi chilometri; che come dimostrato da un'indagine scientifica commissionata al Politecnico di Torino, da una carta di debito – rubata o smarrita – non è possibile riuscire ad estrarre il PIN contenuto nel chip, se non tramite l'utilizzo di tecniche sofisticate, costose e connotate da tempi di realizzazione molto lunghi, circostanza di fatto incompatibile con la dinamica della fattispecie concreta; che, di conseguenza, è evidente che la ricorrente conservasse il PIN unitamente alle carte, come dimostra anche la circostanza che il furto ha riguardato due carte e che con entrambe sono state eseguite operazioni; che la ricorrente non ha riferito nulla sulle modalità del furto, limitandosi a collocare la sottrazione in un supermercato, il quale è, comunque, un luogo pubblico e affollato, all'interno del quale la soglia di attenzione dovrebbe alzarsi; che la ricorrente, inoltre, ha ignorato gli sms alert che, a partire dalla prima operazione, l'hanno avvisata delle operazioni in corso.

Nelle repliche la ricorrente ha lamentato di essere stata vittima di un furto con destrezza, dal momento che ignoti le hanno sottratto la borsa approfittando di un suo momento di distrazione; che la distanza tra luogo del furto e luogo del primo prelievo, menzionata nelle controdeduzioni, non tiene conto delle reali condizioni del percorso (quali traffico e condizioni meteorologiche); che dopo il primo prelievo, ha ricevuto tre sms che la avvisavano che altrettanti tentativi di operazioni con la carta di credito erano stati bloccati per raggiungimento dei limiti di spesa; che, di conseguenza, la carta avrebbe dovuto essere bloccata in applicazione di quanto stabilito dall'art. 8, co. 2, lett. b), del DM 112/2007; che con l'altra carta è stato superato il massimale di prelievo giornaliero, sicché anche in questo caso la relativa operatività avrebbe dovuto essere bloccata in base alle disposizioni del DM 112/2007. Nelle controrepliche, l'intermediario convenuto ha precisato che il plafond giornaliero delle carte, su circuito nazionale (bancomat), è di € 1.000,00 e non è stato superato, mentre il plafond su circuito internazionale è di € 500,00, del pari non superato. L'intermediario ha chiesto l'applicazione della franchigia.

DIRITTO

Il ricorso merita parziale accoglimento.

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; una volta che l'intermediario abbia assolto a questo onere, è necessario, perché si abbia la responsabilità del titolare dello strumento di pagamento, che nella sua condotta si possa ravvisare colpa grave.

Dalla documentazione in atti risulta che i prelievi sono stati eseguiti mediante lettura del microchip e corretta digitazione del codice, e perciò con doppio fattore di autenticazione forte: ossia il fattore di possesso (la carta fisica con microchip) e il fattore di conoscenza (l'inserimento del PIN). L'intermediario, dunque, ha assolto l'onere della prova sullo stesso gravante.

Quanto alla condotta della ricorrente, il breve lasso temporale tra il momento del furto e le operazioni contestate, con digitazione corretta del PIN al primo tentativo, può essere considerato un indice idoneo a far presumere che la stessa conservasse il codice PIN unitamente allo strumento di pagamento. Il Collegio di coordinamento (decisione n. 24366/2019), a tale proposito, ha statuito che dalle modalità esecutive delle operazioni disconosciute si possa trarre, la prova, in via presuntiva, della colpa grave

del titolare della carta, seppure vittima di un furto con effrazione: in particolare, la prova della negligente custodia del PIN può essere raggiunta proprio mediante la presunzione semplice discendente dal breve lasso temporale intercorso tra furto e operazioni effettuate (ABF Bologna, decisione n. 6958/2025; ABF Bologna, decisione n. 11931/2022), nonché dalla digitazione corretta del PIN al primo tentativo.

Nella specie, tuttavia, ricorrono gli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode), lett. a), n. 2, 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"). Più precisamente, si sono avuti tre prelievi con la carta di debito sul medesimo ATM.

Quando ricorre uno degli indici di anomalia, si deve ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver posto in essere i presidi necessari a impedire l'esecuzione delle operazioni poi disconosciute. Di conseguenza, alla ricorrente debbono essere restituiti euro 500,00, dovendosi restituire gli importi corrispondenti alle operazioni di prelievo eseguite a partire dalla terza.

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 500,00 (cinquecento/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