

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 12.08.2025 la ricorrente ha dedotto che il 14.07.2025, alle ore 15.30, mentre si trovava nei pressi della sua abitazione, ha subito il furto della borsa, nella quale era custodito anche il bancomat; inoltre, che, subito dopo il furto, il bancomat è stato utilizzato per eseguire tre prelevamenti ATM per un totale di € 1.000,00. Non ha prodotto la denuncia. Ha chiesto perciò “il rimborso della somma sottratta illecitamente”.

L'intermediario, dal canto suo, ha eccepito i) che le operazioni (tre prelievi ATM rispettivamente di euro 500,00, 100,00 e 400,00) sono state autenticate mediante lettura del chip della carta e digitazione del PIN; ii) che sono state effettuate prima del blocco della carta; iii) che la prima operazione è avvenuta quarantaquattro minuti dopo il furto e pertanto è verosimile che la ricorrente non abbia custodito adeguatamente il PIN; iv) che il furto della carta in luogo aperto al pubblico non configura un furto con destrezza; v) che sono state inviate apposite notifiche push dopo ciascun prelievo. Ha prodotto una integrazione della denuncia non prodotta dalla ricorrente, dalla quale risulta che il furto è avvenuto tra le 15 e le 16, nei pressi dell'abitazione della ricorrente, “in altro veicolo in sosta”.

Ha chiesto perciò il rigetto del ricorso.

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, in assenza di errori nella digitazione del PIN, 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: 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.

Alla responsabilità della ricorrente si correla, tuttavia, nella specie, una responsabilità concorrente dell'intermediario, per non aver tenuto conto del ricorrere, nella vicenda in esame, dell'indice 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"), ovvero della presenza di tre o più richieste di autorizzazione presso lo stesso sportello ATM, come si evince dalla coincidenza del codice CAB per tutte le operazioni disconosciute.

In presenza dell'indice di anomalia, l'intermediario, infatti, anziché limitarsi all'invio di notifiche push all'indirizzo della cliente, avrebbe dovuto bloccare le operazioni: per questo motivo, dev'essere riconosciuto l'obbligo dell'intermediario alla restituzione della somma di euro 400,00, a favore della ricorrente, quale importo sottratto a partire dalla terza operazione.

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 400,00 (quattrocento/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