

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Con ricorso del 29.9.2025, la parte ricorrente ha affermato di avere subito la sottrazione fraudolenta di somme e che il furto non è avvenuto per sua incuria. Ha rilevato di avere provveduto a presentare reclamo, allegando la denuncia e il conseguente disconoscimento delle operazioni fraudolente, al fine di richiedere il rimborso.

Ha chiarito che l'intermediario ha risposto negativamente, senza fare ulteriori controlli, dichiarando che il prelievo non autorizzato era avvenuto a causa di una profonda negligenza della ricorrente poiché quest'ultima aveva incautamente custodito il PIN.

Ha evidenziato che ricade sulla banca il rischio connesso all'utilizzo di strumenti elettronici e l'obbligo di restituire il denaro fraudolentemente sottratto, al netto di un'eventuale franchigia di € 50,00.

Pertanto, l'intermediario ha l'onere di provare concretamente la negligenza della ricorrente, la quale è una cliente irreprensibile da decenni.

Ha, pertanto, richiesto la restituzione della somma di € 750,00, corrispondente all'importo delle operazioni disconosciute a seguito del furto dello strumento di pagamento.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che sussiste un precedente ricorso analogo dichiarato inammissibile in quanto la ricorrente aveva presentato reclamo più di 12 mesi prima rispetto alla presentazione del ricorso. Ha chiarito che il marito della ricorrente aveva sporto denuncia datata 07/12/202 e che, in data 15/12/2021, aveva rifiutato la richiesta di rimborso degli importi contestati poiché la transazione era stata eseguita in ragione della incauta custodia del PIN. Nella circostanza, aveva già fornito le proprie determinazioni alla ricorrente mediante PEC datata 25/10/2024, affermando che l'operazione contestata era stata eseguita con la plastica originale dotata di tecnologia microchip e la corretta digitazione del codice PIN. In tale contesto, il breve lasso temporale intercorso tra il furto della carta e il prelievo dimostra l'immediata disponibilità del PIN da parte degli ignoti utilizzatori. In particolare, i due prelievi sconosciuti sono stati effettuati alle ore 15:03 e 15:04 e, pertanto, prima del dichiarato furto della borsa avvenuto alle ore 15:20. Oltretutto non risulta evidenza di alcun segno di scasso o di infrazione, il che lascia presupporre che la vettura fosse stata lasciata aperta. Ha aggiunto che non sussistono motivi validi per cui la borsa e la carta siano state lasciate incustodite in un'auto in sosta, essendo dunque evidente l'incauta custodia dello strumento di pagamento da parte della cliente. Sebbene, ad oggi, non sia più possibile dimostrare i tentativi errati di digitazione del PIN, tuttavia dall'autorizzativo dell'epoca risulta il corretto inserimento del codice segreto in assenza di anomalie. Ha precisato che l'ultimo utilizzo pacifico della carta risale al 26/11/2021, con la conseguenza che il PIN non può essere stato carpito in tale occasione e che presumibilmente era custodito all'interno della borsa. Quanto alle operazioni oggetto di contestazione, ha rilevato che sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate senza rilevazione di anomalie e che tale evidenza acclara la colpa grave della ricorrente nella custodia tanto della carta quanto del PIN. Ha, quindi, insistito per il rigetto del ricorso, in quanto infondato. Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che il primo ricorso non era andato a buon fine in quanto non sapeva dell'esistenza di limiti temporali dalla presentazione del reclamo. La circostanza che al momento della denuncia – sporta peraltro in un momento di agitazione – non avesse dichiarato che l'auto era stata forzata, non presuppone che il veicolo fosse stato lasciato aperto, fatto – questo – indimostrabile. Ha chiarito di non avere mai lasciato incustodito il bancomat e le altre carte e non risulta provata l'affermazione della banca secondo cui il PIN era presente nella borsa sottratta. Il breve lasso temporale, richiamato a supporto della colpa grave, dimostra invece l'estrema destrezza con cui è stato eseguito il furto. Ha chiarito di avere chiamato immediatamente la banca al fine di bloccare il bancomat sottratto. Ha concluso ritenendo che l'intermediario non ha fornito alcuna prova della colpa grave. In sede di contropliche, l'intermediario ha dichiarato che, poiché i due prelievi sconosciuti sono stati effettuati alle ore 15:03 e 15:04, tali prelievi sarebbero stati effettuati prima del dichiarato furto, avvenuto alle 15:20, secondo quanto precisato dal marito della ricorrente nella denuncia. Verosimilmente il codice PIN era custodito all'interno della borsa, anche in considerazione dell'ultimo utilizzo non sconosciuto

della carta datato 26/11/2021 e l'auto in sosta è stata presumibilmente lasciata aperta, data l'assenza di alcun segno di scasso o di infrazione.

Inoltre, è comprovata la correttezza formale delle operazioni, la regolarità delle registrazioni nei flussi e l'assenza di anomalie nelle transazioni osservate.

DIRITTO

Come noto, l'utilizzo fraudolento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 correlata alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Sul punto si rammenta che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo *"ispirata al principio del "rischio d'impresa", e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi"* (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 (*infra* riportato) prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

- l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Nello specifico, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente;
- il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Le operazioni contestate consistono in n. 2 prelievi ATM di € 500,00 ed € 250,00 – per un totale di € 750,00 – eseguiti rispettivamente alle ore 15:03 e 15:04 del 07/12/2021.

Tali operazioni risultano dal reclamo e dal modulo di contestazione allegati dalla ricorrente.

In ordine alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, l'intermediario ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate tramite utilizzo della carta originale con digitazione del codice PIN, in assenza di anomalie.

Dalle dichiarazioni dell'intermediario si evince che il sistema di autenticazione adottato è a due fattori:

- elemento di possesso: CHIP
- elemento di conoscenza: PIN

Peraltro, sulla prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate, l'intermediario ha prodotto la lista movimenti anche tentati su autorizzativo con il dettaglio dei singoli prelievi.

L'intermediario, con riferimento alle evidenze documentali prodotte, ha spiegato che nella parte sinistra della tabella è possibile rilevare come al codice "202" (completamento operazione) corrisponda un "Auth-code" prodotto dalla realizzazione corretta dell'operazione. Nella parte destra della tabella (richiesta) è possibile riscontrare i medesimi dati relativi all'operazione ("202: completamento operazione", circuito bancomat, data, ora ed importo richiesto, esito ok). Alla voce "descrizione errore" non risulta alcuna annotazione.

In aggiunta, l'intermediario allega i log concernenti i movimenti ATM e il giornale di fondo ATM, ove risulta la lettura dei necessari codici interpretativi, precisando che nessuna anomalia viene rilevata nella registrazione dei flussi.

La banca ha allegato altresì la lista movimenti debito e i log concernenti la verifica contatore ATC.

Relativamente alla digitazione del PIN, negli allegati alle controdeduzioni, l'intermediario afferma che per le vecchie carte di debito è possibile verificare la digitazione del PIN per le sole richieste ricevute entro 90 giorni dalla data del prelievo ATM effettuato e che, pertanto, ad oggi, la banca non può più dimostrare la sussistenza di tentativi errati di digitazione del PIN.

Ha poi dichiarato che, tuttavia, dall'autorizzativo dell'epoca non risultano transazioni negate per digitazione errata del codice segreto, allegando la tabella riepilogativa.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce, inoltre, che non è possibile in alcun caso effettuare i prelievi ATM in assenza del codice PIN in quanto, a seguito dell'inserimento della plastica originale, viene immediatamente richiesto il codice segreto al fine di procedere con le operazioni.

In tale contesto, l'autenticazione può dirsi provata.

Quanto alle circostanze del furto, in sede di denuncia sporta dal marito della ricorrente, egli afferma di essersi recato con la moglie presso il cimitero alle ore 15:20 del 07/12/2021. Dopo aver parcheggiato l'auto, i due coniugi accedevano all'interno e si intrattenevano per circa 15 minuti. Una volta usciti, si accorgevano che ignoti avevano sottratto dall'interno del veicolo la borsa della ricorrente con il portafoglio, il quale conteneva altresì la carta rilasciata dall'intermediario.

Dalle evidenze in atti non è dato sapere se il veicolo fosse stato lasciato aperto o chiuso. Dalle dichiarazioni rese dal marito della ricorrente nella denuncia risulta, pertanto, che il furto è avvenuto alle ore 15:20 e la prima operazione fraudolenta è stata eseguita alle ore 15:03 (mentre la seconda risulta avvenuta un minuto dopo).

Orbene, codesto Collegio non può non evidenziare – preliminarmente ed a supporto della reiezione della domanda – che i prelievi siano stati eseguiti precedentemente al preteso furto.

Ma ulteriormente – e nella stessa direzione - la condotta serbata, valutate le circostanze del caso alla luce dei precedenti dell'ABF, deve giudicarsi gravemente colposa, così come affermato dall'intermediario.

La grave colpa dell'utilizzatore deve, invero, desumersi dalla circostanza che l'auto nella quale era contenuta la carta Bancomat sia stata assai verosimilmente lasciata aperta

sebbene fosse parcheggiata in un luogo pubblico – il cimitero – caratterizzato dal transito di una molteplicità indistinta di soggetti.

L'utente, pertanto, ha attuato una condotta contraria al dettato dell'art. 7 D.Lgs. n. 11/2010: si può escludere che lo stesso abbia posto in essere gli accorgimenti atti ad assicurare la sicurezza dello strumento di pagamento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE