

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 22/12/2025

FATTO

Con ricorso del 16.7.2025, parte attrice, titolare di carta bancomat n.*436, collegata al conto corrente cointestato con il coniuge, riferisce che, in data 10.2.2025, alle ore 13:30 circa, si è recata presso una filiale della banca resistente per effettuare un versamento allo sportello ATM; una volta inserito il bancomat, è apparsa una schermata differente da quella ad essa abitualmente nota: si è soffermata a leggerla per comprendere meglio come procedere e, nella detta circostanza, veniva improvvisamente avvicinata da un soggetto sconosciuto che si è frapposto con violenza tra essa e lo schermo e ha cominciato a pigiare i tasti esclamando a gran voce che l'ATM era guasto; subito dopo il soggetto in questione si allontanava facendo perdere le sue tracce. Il ricorrente, seppur frastornato e spaventato per quanto accaduto, decideva di spostarsi all'ATM adiacente per effettuare l'operazione di versamento di € 600,00 dopodiché rientrava presso l'abitazione. Il giorno successivo, in occasione di un'operazione di bonifico effettuata sul proprio conto, si avvedeva dell'addebito della somma di € 3.000,00; ha prontamente bloccato la carta bancomat tramite numero verde e sporto denuncia per il reato di furto aggravato perché commesso in danno di persona nell'atto o subito dopo aver fruito dei servizi di istituti di credito. La banca ha rigettato la richiesta di rimborso sul presupposto che l'operazione sia stata eseguita mediante la corretta digitazione del PIN sin dal primo tentativo. Nel caso di specie, non ricorre colpa grave del ricorrente, posto che il furto è avvenuto mediante un'azione chiaramente ingannevole oltreché prevaricatrice, e nella sostanza violenta, in danno dell'incolpevole utilizzatore della carta

bancomat: il ricorrente si è trovato in una situazione che non solo non poteva prevedere ma neanche evitare in ragione delle circostanze del luogo, dell'età e della presunzione di assoluta sicurezza dipendente dal trovarsi all'interno dei locali dell'Istituto bancario che costantemente vengono video controllati. L'Istituto bancario è certamente responsabile per i danni subiti dal cliente se non dimostra di aver adottato tutte le misure tecniche e organizzative necessarie per prevenire la frode, per esempio, evitare che l'operazione svolta allo sportello venga visionata da terzi; nel caso di specie mancava infatti una sufficiente schermatura del monitor dall'esterno. Chiede il rimborso di € 3.000,00 oltre interessi legali dalla data della sottrazione al saldo e oltre rivalutazione monetaria secondo gli indici ISTAT.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario deduce che il ricorso è inammissibile in quanto caratterizzato da elementi controversi o omessi, che non rendono agevole la ricostruzione e la comprensione dell'occorso: il ricorrente ha rilasciato dichiarazioni contraddittorie in sede di denuncia, nel reclamo e nel ricorso che non permettono di delineare inequivocabilmente lo svolgimento dei fatti. In primo luogo, non è chiaro il ruolo specifico dell'"intruso" nell'asserita frode; in secondo luogo, nella denuncia il ricorrente dichiara che era in procinto di effettuare un'operazione di versamento di € 600,00, ma vedendo una schermata nuova e dal momento che veniva nel frattempo avvicinato da un "intruso", decideva di annullare tutto; mentre nel reclamo, il ricorrente dichiara di essersi recato all'ATM per eseguire un versamento e, dopo che egli aveva digitato il PIN, sopraggiungeva l'intruso; in sede di ricorso, egli specifica che, una volta inserito il bancomat, mentre prendeva visione di una schermata differente da quella a lui abitualmente nota, veniva avvicinato da un soggetto che, frapponendosi con violenza, cominciava a pigiare i tasti sullo schermo esclamando a gran voce che l'ATM fosse guasto e, dopo aver ritirato la carta, il ricorrente decideva di spostarsi nell'ATM adiacente ed effettuare l'operazione di versamento; con riferimento all'ultimo punto, nelle operazioni ATM gli importi desiderati possono essere digitati a seguito dell'inserimento della carta e all'autenticazione attraverso l'inserimento del codice PIN; quanto all'asserita carenza di presidi di sicurezza, la filiale in cui si sono svolti i fatti è dotata di 2 ATM, pertanto vi possono accedere due persone alla volta per svolgere le proprie operazioni; l'*area self* all'interno della quale si sarebbe consumato il "raggiro" non presenta anomalie o malfunzionamenti; è accessibile a chiunque possieda uno strumento di pagamento; è responsabilità del cliente non lasciarsi avvicinare da sconosciuti e non lasciar carpire i codici segreti da terze persone; peraltro, il prelievo risulta effettuato al primo tentativo, pertanto, è verosimile che il cliente abbia inserito il PIN, a quel punto è subentrato l'"intruso" il quale ha selezionato l'importo di € 3.000,00; la carta è stata espulsa a seguito dell'avvenuta erogazione del contante e ritirata dal titolare come da sua stessa conferma; il contante è stato erogato correttamente e nessuna anomalia nelle registrazioni o relativa al funzionamento dell'ATM interessato è stata rilevata; nonostante il ricorrente abbia dichiarato che a seguito dell'intrusione dello sconosciuto egli abbia tentato di annullare l'operazione, dal giornale di fondo non risulta alcun annullamento dell'operazione, ma solamente l'espulsione della carta al termine del prelievo e prima dell'erogazione delle banconote; a seguito dell'operazione la banca ha inviato la relativa notifica al cliente ma egli si accorgeva dell'indebita sottrazione solo il giorno successivo; la carta pertanto veniva bloccata solamente alle ore 13.21 dell'11.2.2025. Chiede il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente espone che, contrariamente a quanto sostenuto da controparte, la ricostruzione dei fatti contenuta nel ricorso è pienamente coerente e dettagliata. Il ricorrente ha chiaramente descritto la dinamica dell'evento fraudolento: recatosi presso l'ATM della filiale per effettuare un versamento di € 600,00, dopo aver inserito la carta bancomat ed il codice PIN e trovatosi di fronte a una schermata differente da quella abituale, è stato improvvisamente aggredito da un soggetto che, frapponendosi con violenza tra il ricorrente e lo schermo, ha iniziato a pigiare i tasti dello schermo esclamando che l'ATM fosse guasto, per poi allontanarsi rapidamente; peraltro, l'Istituto di credito è in possesso della videoregistrazione che può facilmente comprovare la sequenza dei fatti puntualmente descritta. Controparte si è limitata a provare la correttezza formale dell'operazione dal

punto di vista informatico ma non ha minimamente dimostrato l'adozione di misure idonee a prevenire l'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

In sede di controrepliche, l'intermediario si riporta alle difese già svolte.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede che l'Arbitro voglia: 1. Accogliere il presente ricorso; 2. Condannare [la banca] al rimborso della somma di € 3.000.00 fraudolentemente sottratta dal conto corrente del ricorrente; 3. Condannare [la banca] al pagamento degli interessi legali sulla predetta somma dalla data della sottrazione (10 febbraio 2025) fino al saldo; 4. Condannare [la banca] al pagamento della rivalutazione monetaria secondo gli indici ISTAT; 5. Rigettare ogni eventuale eccezione e/o domanda riconvenzionale dell'Istituto bancario intermediario convenuto». Dal canto suo, la banca chiede al Collegio di «rigettare integralmente a richiesta di rimborso avanzata in quanto priva di fondamento».

DIRITTO

1. L'intermediario resistente rileva l'inammissibilità del ricorso in quanto la ricostruzione dei fatti appare contraddittoria. Tuttavia, tale circostanza sembra attenere al merito del contendere, nello specifico all'onere della prova gravante sul ricorrente in merito alle circostanze fattuali della frode. Per l'effetto, tale profilo verrà esaminato nel prosieguo de l'eccezione preliminare può essere superata.

2. La controversia ha ad oggetto un prelievo di € 3.000,00 eseguito allo sportello ATM in data 10.2.2025 alle ore 13:44. L'intermediario afferma che le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi: afferma, in particolare, che le operazioni contestate sono state poste in essere con carta originale, dotata di *chip* e mediante inserimento del PIN. A documentazione di quanto affermato, allega la schermata tratta dai propri sistemi e la relativa *legenda*, da cui emerge la lettura del *chip* e l'inserimento del PIN; allega, altresì, i *log* e la relativa *legenda*, in base alla quale i codici da F70 a F72 (in caso di utilizzo del circuito internazionale) indicano la corretta autenticazione dell'operazione.

3. L'intermediario sostiene che il ricorrente avrebbe indicato circostanze contraddittorie nel reclamo, nel ricorso ed in denuncia. Tuttavia, emerge che, nel reclamo, l'istante ha specificato che ha digitato il PIN e poi è stato avvicinato dallo sconosciuto che lo spingeva e digitava sui tasti; nel ricorso, dettagliando meglio la vicenda, ha aggiunto che il malvivente si è frapposto con violenza tra il ricorso e lo schermo e ha cominciato a pigiare i tasti, esclamando a gran voce che l'ATM era guasto. Insomma, se non si riviene la lamentata contraddittorietà nei due racconti, risulta evidente che nel secondo il ruolo del frodatore diviene più pervasivo, non limitandosi costui ad "affiancare" il ricorrente, bensì provvedendo a strattonearlo. Del resto, fermo restando che l'operazione disconosciuta non può dirsi autorizzata dal titolare (atteso che essa è stata compiuta dal malvivente, che ha indicato sull'ATM la somma da prelevare e ha poi utilizzato della carta inserita e del PIN digitato), con conseguente applicabilità degli artt. 10 e segg. del d.lgs. n. 11/2010, è importante valutare il comportamento del ricorrente nella vicenda *de qua* per pervenire, eventualmente, a un concorso di colpa fra le parti.

E a questo proposito, a parte la non coincidenza fra i due racconti di cui si è appena detto, merita attenzione: (a) la circostanza che il malvivente è soltanto uno, laddove in fattispecie analoghe, entra in scena anche un secondo truffatore, che distrae la vittima mentre utilizza l'ATM; qui invece la truffa è portata a termine da un solo soggetto che si affianca al titolare e/o si interpone fra costui e l'ATM; (b) il comportamento successivo del titolare della carta che recuperata la carta (non si sa se dall'ATM o dallo stesso malvivente), si sposta verso l'altro macchinario ed effettua il versamento, disinteressandosi della sorte dell'operazione precedente; torna a casa e solo successivamente si accorge del prelievo fraudolento.

Infine, va sottolineata la colpa grave del ricorrente che, accortosi del malvivente e avendo un'operazione "aperta", per il cui completamento era sufficiente inserire l'importo, non ha tempestivamente digitato il tasto di annullamento dell'operazione stessa, che avrebbe reso vano l'intervento del malintenzionato. Fra l'altro, siffatta digitazione avrebbe interrotto l'utilizzo dell'ATM e, verosimilmente, l'operazione di prelievo, che era stata predisposta dall'istante, salvo ritenere che il malvivente, oltre a indicare la somma da prelevare, abbia anche modificato l'impostazione originaria del macchinario, impostato per un versamento e "deviato" verso un prelievo. A maggior ragione sarebbe stato essenziale annullare l'operatività dell'ATM da parte del ricorrente al momento dell'entrata in scena del frodatore.

Alla luce di questi rilievi, il Collegio ritiene che non vi siano gli estremi per accogliere il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE