

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Con ricorso del 31.7.2025, parte attrice riferisce che, in data 21.1.2025, alle ore 9.30 circa, terminate delle commissioni, saliva sulla propria autovettura; un giovane le bussava al vetro facendole notare delle monetine per terra; la ricorrente scendeva dall'autovettura per raccogliere le monetine, che successivamente dava ad un uomo che chiedeva l'elemosina davanti al parcheggio; una volta risalita in macchina, si accorgeva che le era stata sottratta dall'autovettura la borsa che conteneva, tra le altre cose, la carta di debito emessa dall'intermediario e lo *smartphone*. La ricorrente provvedeva a bloccare la carta. Il giorno 24.1.2025 constatava che erano state effettuate sei operazioni di prelievo: la prima alle ore 9.45 di € 2.000,00 e le successive cinque (prelievi cassa veloce) per complessivi € 4.990,00 mediante quattro prelievi da € 1.000,00 ciascuno ed uno da € 990,00. Presentava, quindi, una integrazione alla denuncia e disconosceva le operazioni. All'interno della borsa non vi era alcun documento da cui poter desumere i codici PIN.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario, premessi brevi cenni sul fatto, osserva che la carta di debito è dotata di tecnologia *chip & pin*, pertanto, non può essere utilizzata se non attraverso la plastica originale e la digitazione del codice PIN associato al *microchip*; la ricorrente, pur perfettamente consapevole del fatto che le monete indicate dal giovane non erano le sue, è uscita dalla sua vettura lasciando almeno una portiera aperta consentendo al truffatore totale accesso alla macchina e ai beni in essa contenuti. La borsa che è stata sottratta dall'auto della ricorrente era ben visibile o comunque riposta in un luogo facilmente accessibile. Il comportamento della ricorrente evidenzia una violazione gravemente colposa degli obblighi di conservazione dello strumento di pagamento e delle credenziali di sicurezza sullo stesso gravanti, dal momento che le operazioni disconosciute sono state compiute immediatamente dopo il furto; quindi, è plausibile ritenere che il PIN fosse stato appuntato nelle immediate vicinanze delle carte. Si ravvisano quindi profili di omessa custodia. Appare violato il principio giuridico di auto-responsabilità, in virtù del quale il titolare di uno strumento di pagamento è tenuto alla corretta custodia della carta di debito/credito e del relativo codice di identificazione. Le

operazioni si sono correttamente concluse a seguito dell'utilizzo della plastica originale e della digitazione corretta del PIN, trattandosi altresì di operazione *microchip*. Questa tipologia esclude la clonazione. Inoltre, sempre in merito alla presunta "clonazione" della carta, si ribadisce che, analizzando il *log* dell'ATM risulta che il prelievo è avvenuto regolarmente senza alcuna manomissione della macchina. Alle ore 9:41 la carta è stata inserita presso lo sportello ed è stato inserito il codice PIN errato. Alle 9:45 è stato inserito il PIN corretto della carta ed è stato effettuato il primo prelievo di € 2.000,00. L'importo di € 4.990,00 prelevato in cassa veloce è stato autorizzato a seguito dell'inserimento della carta originale, della digitazione del codice (OTP) ricevuto via *sms* e del PIN della carta; sia il primo prelievo sia i 5 prelievi in cassa veloce rientrano nei limiti giornalieri definiti contrattualmente. Pertanto, chiede il rigetto del ricorso, posto che: (a) la carta utilizzata è dotata di tecnologia *chip* e PIN e le operazioni contestate sono state effettuate tramite detta tecnologia, mediante regolare lettura del *microchip* della carta (quindi avvalendosi della tessera originale) e tramite la corretta digitazione del PIN; (b) la scrivente Banca ha provveduto a comprovare la correttezza delle operazioni, la regolarità delle registrazioni nei flussi nonché l'assenza di anomalie nelle transazioni osservate; (c) è possibile ravvisare gli estremi di colpa grave della ricorrente per l'incauta custodia della carta e del relativo PIN; (d) il telefono della ricorrente era, presumibilmente, privo di alcun tipo di blocco e ciò è desumibile dal fatto che per i prelievi in cassa veloce sono stati utilizzati i codici OTP inviati al *device* del la ricorrente.

In relazione alle rispettive argomentazioni, parte ricorrente chiede all'Arbitro il rimborso delle somme sottratte attraverso le operazioni disconosciute, pari ad € 6.990,00, detratta l'eventuale franchigia; chiede, inoltre, gli interessi legali dalla data delle operazioni o, in subordine, da quella del reclamo. Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio il rigetto integrale della domanda.

DIRITTO

La controversia concerne il rimborso di € 6.990,00, sottratti mediante sei prelievi disposti da terzi ignoti in data 21.1.2025, a seguito del furto del portafogli contenente la carta di debito e dello *smartphone*. La ricorrente riferisce che, mentre si trovava all'interno della propria autovettura, un uomo attirava la sua attenzione facendole notare delle monete a terra. Dichiara di aver subito il furto della borsa contenente, tra le altre cose, lo *smartphone* e la carta di debito utilizzata per i prelievi contestati, dopo essere stata indotta a scendere dalla vettura per raccogliere le monete. A seguito del furto veniva disposto un primo prelievo su ATM e cinque prelievi in cassa veloce.

Non è chiaro l'orario preciso in cui sarebbe stato apposto il blocco dello strumento di pagamento. La ricorrente ha solo dichiarato che il blocco è avvenuto tempestivamente. Si rappresenta, in ogni caso, che i 6 prelievi sono stati compiuti in rapida successione: il primo prelievo presso ATM è avvenuto alle ore 9.45, i successivi 5 prelievi in cassa veloce sono avvenuti rispettivamente alle ore 9.48 - 9.49 - 9.51 - 9.52 - 9.54.

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. Riferisce, in particolare, che le operazioni contestate sono state poste in essere con carta originale, dotata di *chip* e mediante inserimento del PIN. In merito ai due prelievi effettuati tramite "cassa veloce", specifica che è stato richiesto altresì il codice OTP inviato al numero certificato della ricorrente, come ulteriore elemento di possesso.

Produce la documentazione pertinente alle operazioni e al riguardo giova ricordare che i Collegi ABF considerano provata l'autenticazione a doppio fattore ove nel giornale di fondo risultano valorizzati i codici G70 e G72 su circuito domestico (o F70 e F72 sul circuito internazionale): il primo denota la correttezza dei controlli effettuati sulla banda magnetica della carta e sul PIN digitato; la seconda la corretta conclusione del processo di autenticazione (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9924 del 2021).

Dalle schermate depositate viene dimostrato, per tutti i prelievi in cassa veloce, l'invio e la successiva digitazione del codice OTP (fattore di possesso). Quanto al secondo fattore di autenticazione, l'intermediario allega il giornale di fondo dal quale risulta la digitazione del codice segreto (fattore di conoscenza) per i 5 prelievi. La ricezione degli *alert* non è rilevante nel caso di specie, giacché la ricorrente dichiara di aver subito anche il furto dello *smartphone*.

La ricorrente dichiara di essere stata vittima di furto con destrezza; il Collegio di Roma riconduce a questa fattispecie i casi in cui l'utilizzatore subisce il furto dello strumento di pagamento a seguito dell'invasione della sua sfera di controllo effettuata da terzi con modalità violente e/o fraudolente. In questi casi, la circostanza che il furto subito abbia richiesto una notevole dose di destrezza, esclude, in via di principio, la responsabilità dell'utilizzatore per aver omesso di custodire diligentemente lo strumento di pagamento, come previsto dall'art. 7 del d.lgs. n. 11/2010. Seguendo questo ragionamento, si esclude la colpa grave del cliente nelle vicende originate dall'artificio delle "monete", delle "chiavi smarrite", della "foratura dello pneumatico" o della "banconota", perché la soglia di attenzione e vigilanza esigibile in quelle circostanze, almeno di norma, è modesta (Collegio di Roma, decisioni 7115/2023, n. 11994/2023; n. 8531/2021, n. 6131/2021, n. 1374/2020, n. 21663/2020).

Per una decisione del Collegio di Roma, n. 7115/2023, riconducibile all'ipotesi della truffa delle monete: «quanto alla condotta della ricorrente, le modalità del fatto sono descritte in narrativa con richiamo testuale a quanto dichiarato in sede di denuncia dalla ricorrente, che è rimasta vittima del raggiro noto come "truffa delle monete". Tale raggiro prevede – quale espediente per distrarre la vittima che si trova all'interno di un'autovettura – la segnalazione di oggetti presenti in terra e l'invito a verificarne l'appartenenza. Questo Collegio si è occupato in più occasioni di fattispecie analoghe, riconoscendo la natura sofisticata della truffa in questione ed accogliendo pertanto la domanda dei ricorrenti, ritenuti esenti da colpa grave ed affermando che deve considerarsi assorbito il profilo legato a un'eventuale conservazione congiunta della carta e del PIN. In base all'orientamento di questo Arbitro, la custodia congiunta non costituisce di per sé colpa grave del titolare dello strumento di pagamento nelle ipotesi di c.d. "furto con destrezza", cui va assimilato il furto tramite l'artificio delle "chiavi smarrite", della "truffa delle monete", della "foratura dello pneumatico" ecc. (Collegio di Roma, decisioni nn. 1211/2021, 2021/2020, 1374/2020, 21663/2020). Invero, già da tempo questo Collegio esclude la colpa grave allorché il furto dello strumento di pagamento e delle credenziali di sicurezza avvenga nella casa di abitazione dell'utilizzatore. All'estremo opposto, generalmente si ravvisa la colpa grave del cliente nel caso di furto subito sui mezzi pubblici di trasporto (autobus, treni, etc.). La *ratio* del diverso trattamento delle due fattispecie risiede nel grado di attenzione e di vigilanza che è ragionevolmente esigibile dall'utilizzatore dello strumento di pagamento, e che specularmente incide sulla valutazione della sua condotta in termini di colpa grave. Posto che quest'ultima coincide con la c.d. negligenza inescusabile (*ex multis*, Cass. n. 22746/13; Collegio di coordinamento, decisione n. 5304/2013), la sua sussistenza viene, almeno tendenzialmente: - esclusa nel primo caso (abitazione), poiché è ragionevole pensare che, in quell'ambito, l'utilizzatore conservi lo strumento di pagamento e le credenziali di sicurezza confidando nell'assenza di rischi di furto e, dunque, in maniera tendenzialmente libera (*ex multis*, decisione n. 15069/19); - affermata nel secondo caso (mezzi pubblici di trasporto), poiché, all'opposto, in questo caso la presenza ravvicinata di estranei, e dunque l'esposizione al pericolo di furto, impone al cliente di adottare adeguate misure di protezione dei propri beni (*ex multis*, decisione n. 17882/2019)». Il Collegio di Roma, inoltre, nei casi di furto con destrezza, tende a ritenere irrilevante il profilo legato ad un'eventuale custodia congiunta della carta e del PIN. V. la decisione n. 6481 del 23.6.2023: «il ricorrente nega che nella borsa [trafugata con destrezza] fosse contenuto il PIN dello strumento e il Collegio ricorda come, nelle ipotesi riconducibili al c.d. furto con destrezza, è esclusa la colpa grave dell'utilizzatore nella custodia dello strumento e deve ritenersi di regola irrilevante il profilo legato ad un'eventuale custodia congiunta della carta e del PIN (v. Collegio di Roma, decisioni n. 1757/2021 e n. 283/2020)»; nello stesso senso, cfr. Collegio di Roma, decisione n. 6131/2021.

Quanto ai limiti di prelievo operanti nel caso di specie, l'intermediario specifica che, in riferimento alla carta di debito intestata alla ricorrente, il limite di prelievo giornaliero è di € 2.000,00 e ciò corrisponde esattamente a quanto prelevato in data 21.1.2025. In relazione invece ai 5 prelievi in Cassa Veloce, il *plafond* giornaliero, riportato nel contratto, è di € 5.000,00. Si tratta di un *plafond* autonomo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 6.990,00.

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