

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 6.08.2025, ha presentato reclamo chiedendo il rimborso di € 4.566,25 per operazioni non autorizzate effettuate con la carta di debito, oggetto di furto con destrezza subito il 1.07.2025 insieme al portafoglio (nel quale era contenuta anche una carta rilasciata da altro intermediario);

- il furto è avvenuto tra le 17:30 e le 19:30 del 1.07.2025; il cliente se ne è accorto il giorno successivo e ha bloccato le carte alle ore 12:00 del 2.07.2025;
- ha presentato denuncia ai carabinieri il 2.07.2025 e integrazione il 3.07.2025, allegando estratti conto che mostrano 9 operazioni fraudolente sulla carta dell'intermediario e 9 su quella emessa dal secondo intermediario (non convenuto) il quale ha rimborsato integralmente € 5.326,49;
- l'intermediario convenuto, invece, ha rimborsato solo € 121,30, rifiutandosi per la rimanente somma complessivamente pari a € 4.554,95, sostenendo un'incauta custodia del PIN da parte del cliente;
- il PIN non era nel portafoglio in quanto, se lo fosse stato, i prelievi sarebbero avvenuti subito dopo il furto e non dopo tre ore;
- è noto che il PIN può essere ricavato dalla carta tramite tecniche informatiche in tempi brevi; quindi, l'utilizzo del PIN non dimostra negligenza;
- l'intermediario è negligente per la mancata adozione di misure tecniche per impedire l'estrapolazione dei PIN e la mancata attivazione di alert per prelievi sospetti;
- i primi prelievi fraudolenti sono avvenuti presso sportelli vicini al luogo dell'ultimo pagamento effettuato dal cliente, il furto dunque è avvenuto intorno alle ore 17:30 circa in quel luogo;
- secondo l'intermediario il PIN non era ricavabile dalla carta e le operazioni contestate sono avvenute in assenza di tentativi di PIN errati; inoltre la carta non è clonabile, circostanza non rilevante nel caso in esame, essendo pacifico il furto;
- si tratta di motivazioni pretestuose, in quanto la moderna tecnologia consente di ricavare il PIN in tempi brevi senza generare tentativi errati e senza clonazione;
- l'evoluzione delle tecniche di acquisizione del PIN e l'obbligo della banca di garantire elevata sicurezza sono confermate dalla giurisprudenza anche ABF;
- è noto che gli intermediari sono tenuti alla diligenza richiesta quale "buon banchiere" e alla responsabilità per eventuali criticità organizzative;
- l'altra banca ha rimborsato integralmente e immediatamente le medesime operazioni fraudolente;
- chiede anche il rimborso delle spese legali stragiudiziali (€ 1.276,00).

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di euro 4.554,95 (come da correzione dell'errore materiale effettuata in sede di repliche), oltre agli interessi legali calcolati dal primo luglio 2025 al saldo, al costo del deposito del ricorso, e alle spese legali stragiudiziali della propria difesa quantificate in euro 1.276,00 oltre accessori.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente è titolare del conto corrente n. **775 e della carta bancomat collegata, n. *127;
- le operazioni contestate sono state effettuate con la carta fisica tramite chip e digitazione del PIN; anche l'operazione contactless è avvenuta con inserimento del PIN;
- la ricostruzione del cliente non chiarisce le modalità del furto e non permette di qualificarlo come furto con destrezza;
- il ladro ha utilizzato prima la carta rilasciata dall'altra banca e poi quella dell'intermediario convenuto;
- la prima operazione fraudolenta risulta alle 20:59 del 1° luglio 2025;
- la sottrazione contestuale di più strumenti di pagamento utilizzati dal malfattore è considerata indice di colpa grave per incauta custodia delle carte e dei PIN (cfr. dec. n. 5963/2025 del Coll. di Milano);

- non esistono dispositivi in grado di estrarre immediatamente il PIN se non con laboratori complessi e molto tempo, non poche ore;
- secondo la consulenza del Politecnico di Torino la tecnologia a microchip rende altamente improbabile la clonazione della carta; quindi, l'uso fraudolento sarebbe riconducibile a una custodia inadeguata della carta e del PIN, salvo prova contraria da parte dell'utente;
- è corretto presumere che il PIN fosse conservato insieme alla carta, dato il breve lasso di tempo tra il furto e le operazioni;
- il ladro ha potuto utilizzare le carte solo perché era in possesso del PIN: l'assenza di tentativi di PIN errati indica che il PIN era noto e che non c'è stata digitazione casuale, altrimenti la carta sarebbe stata ritirata dall'ATM dopo 3 tentativi falliti;
- il cliente è incorso in colpa grave ai sensi del D.lgs. 11/2010 non avendo custodito adeguatamente carta e PIN, come confermato da numerose decisioni ABF sul punto;
- l'intermediario rispetta pienamente i protocolli di sicurezza interbancari e gli obblighi previsti dalla normativa PSD2;
- non sono emerse anomalie nei sistemi, in quanto le operazioni risultano correttamente autentiche (chip + PIN);
- la carta è stata bloccata solo il 2 luglio 2025 alle ore 12:00, con ritardo: se il cliente, avesse notato subito il furto, avrebbe potuto evitare parte della frode;
- gli SMS alert non sono stati consegnati perché il numero di telefono è stato certificato dal cliente solo in data 2 luglio, dopo la scoperta della frode (gli sms risultano "non consegnabili").

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono quattro operazioni contestate, per un importo complessivo di euro 4.554,95, poste in essere l'1 e il 2 luglio 2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata il 2.07.2025 e la successiva integrazione del 3.07.2025. Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto tanto le tre operazioni di prelievo quanto l'operazione di pagamento risultano autenticate mediante i fattori del possesso (la carta) e della conoscenza (il codice PIN).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva, anzitutto, che nella denuncia e nel ricorso il cliente non allega una descrizione precisa del furto, le cui modalità non sono dunque note.

Quanto all'orario, il cliente sostiene che il furto è avvenuto tra le 17:30 e le 19:30; nelle repliche afferma inoltre che, in precedenza, era stato estratto il portafoglio (ad ora non precisata ma prima delle 17:30) per eseguire un pagamento in un negozio. Mentre, la prima operazione contestata risale alle ore 21 del primo luglio 2025. Quanto alla zona del furto il cliente afferma che questo è avvenuto nei pressi del luogo ove è collocato l'ATM di esecuzione del primo prelievo contestato.

L'intermediario contesta sia il riferimento al tempo sia al luogo di esecuzione del furto.

Il cliente si avvedeva dell'avvenuto furto il giorno seguente, alle ore 12:00 del 2.07.2025, appurando che nel proprio abito non era più presente il portafoglio.

Dalla rappresentazione dei fatti e dalla documentazione allegata agli atti del presente procedimento, risulta che sono state eseguite 9 operazioni con l'utilizzo di una carta di pagamento dell'intermediario più ulteriori 9 operazioni con l'utilizzo di una carta di pagamento di altro intermediario.

Si rammenta, al riguardo, come i Collegi ABF sono unanimi nel ritenere che, generalmente, rappresenti indice della colpa grave del cliente la contestuale sottrazione di più strumenti di pagamento, tutti utilizzati dai malfattori, attestando l'incauta custodia delle carte unitamente ai rispettivi codici segreti.

Il cliente lamenta, inoltre, di essere stato vittima di furto con destrezza, la cui ricorrenza nella fattispecie è difficilmente rilevabile considerato che il ricorrente non circostanzia in alcun modo il furto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE