

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Titolare di un conto acceso presso la resistente e della carta di debito n. *05 ad esso collegata, parte ricorrente riferisce che il 15/05/2025, trovandosi in un centro commerciale per acquisti, impiegava alle ore 9,47 detta carta n. *05 inserendola nel POS e digitando il codice PIN, che ricordava a memoria. Tornata alla sua macchina, che si trovava nel parcheggio antistante, collocava sul sedile anteriore destro (lato passeggero) la sua borsa contenente tutti gli effetti personali, compresi la carta di debito e il suo telefono cellulare. A quel punto una donna si avvicinava al veicolo e bussava al finestrino avvisandola che aveva perduto delle monete che si trovavano a terra all'altezza del baule posteriore della vettura. La cliente quindi usciva dal veicolo e si spostava nel punto indicato, mentre la donna si era allontanata. Raccolte le monete, rientrava immediatamente in macchina e si avvedeva che la sua borsa era scomparsa e che la portiera anteriore destra del mezzo risultava aperta. La cliente subito si recava presso le autorità competenti per la denuncia del furto e per effettuare il blocco della carta cui non aveva potuto provvedere in prima persona a causa del furto anche del suo cellulare. Tuttavia, prima del blocco della carta, terzi ignoti prelevavano in contanti € 1.250,00. La cliente dichiara che ha diligentemente custodito la sua carta di debito, posto che: (i) aveva memorizzato il codice PIN, senza annotarlo e conservarlo insieme alla detta carta di debito; (ii) ha tenuto sempre con sé la borsa per tutto il tempo in cui si trovava all'interno del centro commerciale; (iii) al momento del pagamento alla cassa, ha verificato che nessuno in prossimità potesse carpire il codice PIN; (iv) uscita dal centro commerciale, ha prima riposto gli acquisti nel baule posteriore e, solo dopo, ha collocato la borsa sul sedile anteriore

destro. Precisa poi che solo tramite un raggiro fraudolento è stata indotta ad uscire dal veicolo, e comunque è rimasta fuori dal veicolo solo per pochi secondi, senza aver lasciato alcuna portiera aperta. Tenendo conto che è -a suo dire -tecnicamente possibile estrarre le credenziali delle carte di pagamento acquisite in modo illegittimo, la cliente afferma che l'intermediario: i) non ha provato che i due prelievi siano stati autorizzati con doppio fattore di verifica; ii) non ha fornito prova della sua presunta negligenza nella custodia del PIN e della carta; iii) non ha provato di averle inviato alcun alert via sms. Avendo esperito infruttuosamente reclamo, la cliente inoltra ricorso all'ABF chiedendo che gli siano rimborsati i 1.250 euro o diversa somma determinata dall'Arbitro, più spese legali.

L'intermediario, convenuto ritualmente, deduce che i due prelievi sono stati autorizzati mediante lettura del chip della carta e corretta digitazione del codice PIN, nel rispetto dei massimali contrattualmente previsti, mentre la carta è stata bloccata alle ore 10:04. Secondo l'intermediario, il ridotto lasso temporale intercorso tra il furto (avvenuto tra le ore 09:45 e le 10:00) e l'effettuazione delle operazioni di prelievo (avvenute alle ore 10:02 e 10:03) lascia desumere che, verosimilmente, il codice PIN era custodito insieme alla carta all'interno della borsa; del resto, l'ipotesi del "furto visivo" del PIN è stata esclusa dalla stessa ricorrente che nel proprio ricorso ha affermato che "provvedeva al pagamento elettronico alla cassa, verificando che nessuno in prossimità potesse carpire il codice pin che veniva digitato". Secondo l'intermediario, il furto della carta non è stato effettuato con particolare destrezza ed è stato agevolato dalla condotta disattenta della titolare, responsabile di aver lasciato incustodita la borsa nell'auto aperta e in un luogo accessibile a terzi. La doglianza relativa alla mancata predisposizione di un sistema di SMS alert è pretestuosa visto che il furto ha coinvolto anche lo smartphone della ricorrente. L'intermediario quindi conclude chiedendo all'Arbitro Bancario e Finanziario: 1) di rigettare il ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto per i motivi esposti e comprovati; 2) in via subordinata, nella denegata e non voluta ipotesi in cui non fosse accolta la domanda in via principale di determinare l'entità delle somme in concorso di responsabilità ex art. 1227 c.c.; 3) in via di estremo subordine, nell'ipotesi di accoglimento, di tenere in considerazione che la controparte dovrà, comunque sopportare la perdita nella misura di 50,00 ex art. 12, comma 3, del Dlgs n. 11/2010.

Seguono repliche e controrepliche in cui le parti insistono sulle proprie argomentazioni e richieste.

DIRITTO

1-Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore 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 (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2- In questa controversia, la parte ricorrente lamenta l'esecuzione fraudolenta di n. 2 prelievi ATM, rispettivamente di importo pari a € 250,00 e € 1.000,00, eseguiti in seguito al furto della sua carta bancomat.

3- Parte ricorrente afferma di aver subito anche il furto del suo cellulare che si trovava all'interno della borsa rubata. Pertanto, ha contattato la banca per eseguire il blocco della carta solo una volta raggiunta

la sede delle Autorità competenti. L'intermediario, da parte sua, afferma e prova che il blocco della carta è avvenuto alle 10:04 cioè poco dopo l'esecuzione delle operazioni contestate.

4-In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Nel caso di specie, l'intermediario riferisce e prova attraverso la documentazione fornita che i due prelievi sono avvenuti presso ATM il 15/05/25 alle ore 10:02 e 10:03 mediante lettura del chip della carta e corretta digitazione del codice PIN senza errori dal primo tentativo.

5-A questo punto il Collegio richiama la dec. n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente". Per quanto riguarda gli obblighi di conservazione della carta di pagamento, è orientamento condiviso dei Collegi di ABF connotare di colpa grave il comportamento del titolare di uno strumento di pagamento che ha subito il furto dello stesso in un luogo pubblico o aperto al pubblico, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità da parte di terzi. Nel caso di specie, il parcheggio di un supermercato è considerato un contesto spaziale sensibile a eventi delittuosi come quelli censurati, presupponendo la necessità di una soglia di attenzione particolarmente elevata, condizione che fa escludere, per questo Collegio, che il furto subito dalla ricorrente possa qualificarsi come "furto con destrezza" (cfr. Collegio di Bologna, dec. n. 2601/24; Collegio di Milano, dec. n. 10523/24, 5700/24 e 1172/24). In aggiunta, il Collegio ritiene che gli utilizzi fraudolenti della carta di cui si discute siano ugualmente ascrivibili alla condotta gravemente colposa della cliente che con il proprio comportamento ha causalmente contribuito al loro verificarsi. In conformità con i principi espressi in materia dal Collegio di Coordinamento, non può pretendersi che le persone tengano a mente tutti i codici identificativi di cui possono necessitare, senza possibilità di annotazione, purché il codice non risulti "immediatamente associabile allo strumento" (Collegio di Coordinamento dec. n. 6168/13). Nel caso in esame, questo Collegio dà rilievo al lasso di tempo brevissimo che intercorre da quando la ricorrente nella denuncia ha affermato che il furto sia avvenuto- tra le ore 9:45 e le 10:00- e la prima operazione fraudolenta, avvenuta alle ore 10:02, con immissione delle credenziali senza errori. Qui, l'associazione tra carta e PIN è stata "immediata", rendendo plausibile che carta e credenziali fossero associabili facilmente, e motivando così la sussistenza di un comportamento gravemente colposa della ricorrente.

6.Nel caso di specie, il Collegio sottolinea che non assumono rilevanza gli indicatori di anomalia ex DM del 2007. Invece, la ricorrente contesta all'intermediario di non aver provato l'invio di alert via sms, servizio che l'intermediario però aveva offerto gratuitamente ma che la cliente ha preferito non attivare. In ogni caso, ciò appare privo di rilievo pratico nel caso in esame, tenuto conto che la stessa ricorrente in sede di denuncia ha riferito che, tra gli oggetti trafugati, vi era anche il suo cellulare, con la conseguenza che l'eventuale invio di alert via sms non avrebbe potuto impedire l'esecuzione dei due prelievi contestati, avvenuti in rapidissima successione (10:02 – 10:03).

7- Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE