

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) QUARTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA VESSIA

Seduta del 23/03/2026

FATTO

La ricorrente riferisce che in data 04/11/2025, nel procedere all'esecuzione di un'operazione presso un ufficio della resistente, si avvedeva di non essere più in possesso della sua carta libretto e, verificato che la stessa non si trovava neanche presso l'abitazione, immediatamente sporgeva denuncia di smarrimento.

Rappresenta, poi, che in data 07/11/2025 constatava, presso un ufficio della resistente, la presenza di sette prelievi presso ATM, per un totale di € 3.600,00, da lei disconosciuti, eseguiti tra il 01/10/2025 e il 04/11/2025.

La ricorrente sostiene di aver potuto dimenticare la carta presso l'ATM il giorno 23/09/2025 (data, a suo dire, dell'ultimo prelievo effettuato personalmente). Ritiene, tuttavia, probabile che si sia trattato di furto con destrezza, atteso che, a suo dire, chi si è impossessato della carta è riuscito a recuperare il PIN e, dopo pochi giorni, iniziare a prelevare somme.

Riporta di aver sporto denuncia e disconosciuto le operazioni fraudolente lo stesso giorno in cui ha riscontrato le operazioni, ma di aver ricevuto un riscontro negativo da parte dell'intermediario, il quale sosteneva che le operazioni risultavano autorizzate con lettura del microchip e codice PIN.

Dichiara di non aver custodito il PIN insieme alla carta e di non averlo condiviso con nessuno.

Afferma di non aver ricevuto alcun SMS alert relativo alle operazioni contestate.

Ritiene anomala l'esecuzione di sette operazioni in un mese, considerato che i prelievi dal libretto di risparmio sono sempre stati "occasionalmente e sporadici", all'incirca una volta al mese.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 3.600,00.

L'intermediario, costituitosi, precisa che l'oggetto della controversia sono operazioni di prelievo ATM,

eseguite dal giorno 25/09/2025 al giorno 01/11/2025, della somma complessiva di € 3.600,00.

Dichiara che le operazioni venivano autorizzate mediante lettura della carta e corretta digitazione del codice PIN.

Fa presente che la giurisprudenza dell'Arbitro Bancario Finanziario ha più volte sostenuto che la tecnologia Emv, tramite cui è stata processata la carta intestata al ricorrente, non permette di "leggere" il codice direttamente dalla carta se non tramite l'utilizzo di tecniche sofisticate, costose e connotate da tempi considerevolmente lunghi, circostanza di fatto incompatibile con la presente fattispecie in cui, al contrario, risulta essere trascorso un breve arco temporale dal momento del furto all'esecuzione delle transazioni illegittime. Ritiene, pertanto, verosimile supporre che il codice segreto fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento.

Sostiene che la fattispecie in esame non è inquadrabile come "furto con destrezza"; sottolinea, inoltre, come la parte ricorrente non abbia fornito sufficienti informazioni in merito alle modalità in cui è stata smarrita o sottratta la carta libretto.

Rappresenta che il blocco della carta libretto è avvenuto il 04/11/2025 alle ore 10:56, pertanto successivamente alle operazioni contestate.

L'intermediario chiede di rigettare il presente ricorso non sussistendo alcuna responsabilità in capo alla parte convenuta, e senza rinunciare a quanto sopra, in subordine nella denegata ipotesi di accoglimento delle istanze proposte dalla parte ricorrente, chiede l'applicazione della prevista franchigia.

In sede di repliche, la ricorrente sostiene che le operazioni contestate devono considerarsi non autorizzate ai sensi del D.lgs.11/2010.

Eccepisce che l'esecuzione di numerosi prelievi ravvicinati, per importi rilevanti e in un arco temporale ristretto, costituisce un indice di rischio oggettivo, almeno ai fini di una verifica rafforzata da parte dell'intermediario.

La ricorrente replica alle argomentazioni dell'Intermediario riguardanti la colpa grave sostenendo che queste si fondano su presunzioni non assistite da prova, su un'interpretazione estensiva e distorta del concetto di colpa grave, nonché su un ribaltamento dell'onere probatorio.

Riguardo al rilievo dell'intermediario sulla mancata descrizione delle modalità del furto, afferma che l'ordinamento non impone al cliente di ricostruire le modalità di sottrazione dello strumento di pagamento e che l'assenza di una ricostruzione dettagliata dei fatti non è sufficiente a provare la colpa grave. Sostiene che la giurisprudenza ABF ha chiarito che l'impossibilità di spiegare come è avvenuto il furto è fisiologica in molte ipotesi di sottrazione fraudolenta e non può essere utilizzata contro il cliente. Sostiene che la conoscenza del PIN da parte dei truffatori non implica necessariamente una custodia negligente dello stesso, in quanto esistono plurime modalità di captazione del PIN (osservazione diretta, ATM compromessi, microcamere, skimming evoluto, memorizzazione involontaria).

Rappresenta di aver provveduto al blocco della carta non appena si è accorta della mancanza dello strumento di pagamento, agendo con diligenza e tempestività. Fa presente che l'ABF ha più volte riconosciuto che la responsabilità del cliente sorge solo dal momento in cui ha (o dovrebbe avere) consapevolezza della perdita dello strumento, non prima.

Chiede di disporre il rimborso integrale della somma di € 3.600,00, oltre eventuali spese.

L'intermediario, in sede di controrepliche, dichiara di riportarsi a quanto dedotto nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è il disconoscimento di sette operazioni fraudolente di prelievo presso ATM eseguite in un arco temporale compreso dal 25/09/25 fino al 01/11/25 per un importo totale complessivo di € 3.600,00.

Le operazioni oggetto di ricorso sono state eseguite 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), entrato in vigore il 13/1/2018.

Secondo la ricostruzione dei fatti fornita dalla ricorrente, il 04/11/2025 ella sporge una prima denuncia di smarrimento della sua carta, collegata a un libretto di risparmio, dichiarando di averla smarrita "in data e luogo imprecisati", e successivamente in data 07/11/2025, sporge una seconda denuncia ricostruendo i fatti in modo analogo al ricorso. Dalla documentazione in atti si evince che la carta libretto, tramite cui sono state eseguite le operazioni disconosciute, è stata bloccata il giorno 04/11/2025 alle ore 10:56, lo stesso giorno in cui la ricorrente dichiara di essersi avveduta dello smarrimento/furto della carta.

Dai log informatici versati in atti dall'intermediario risulta che le operazioni disconosciute sono state eseguite nelle seguenti date:

- 1 Prelievo presso ATM in data 25/09/25 di € 500,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 01/10/25 di € 600,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 09/10/25 di € 600,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 13/10/25 di € 600,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 17/10/25 di € 600,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 21/10/25 di € 100,00;
- 1 Prelievo presso ATM in data 01/11/25 di € 600,00.

Il Collegio osserva che le date riportate nel modulo di disconoscimento presentato dalla ricorrente e nella lista movimenti non coincidono con le date indicate nei log allegati dall'intermediario. Verosimilmente, ciò è dovuto al fatto che i primi due documenti fanno riferimento alle date contabili delle operazioni.

L'intermediario resistente afferma che i prelievi sono stati autorizzati mediante la corretta lettura della carta e la corretta digitazione del PIN, producendo in atti i log informatici, con la spiegazione dei singoli codici ivi riportati, comprovanti tale affermazione.

A fronte di simili evidenze, questo Collegio ha in casi analoghi ritenuto assolto l'onere probatorio relativo all'autenticazione (Collegio di Bari, decisione n. 177/2025). Si fa presente, altresì, che dai log informatici si evincono, tra la penultima e l'ultima operazione disconosciuta, tre tentativi di prelievo di € 600,00 nelle date 22, 27 e 29/10/2025, che non trovano riscontro nella lista movimenti, in quanto presumibilmente non andati a buon fine.

Dalla lista movimenti versata in atti dalla ricorrente, si evince che in data 06/10/2025, è stato effettuato un addebito di € 600,00 non disconosciuto dalla ricorrente sebbene effettuato nello stesso periodo cui fanno riferimento le operazioni disconosciute, in un ufficio presso cui constano precedenti addebiti non disconosciuti dalla ricorrente.

Il Collegio ribadisce l'orientamento del Collegio di Coordinamento (n. 22745/19 del 10/10/2019) secondo il quale «[...] 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».

Pertanto, pur essendo stato assolto dall'intermediario l'onere probatorio della autenticazione attraverso i log informatici, il Collegio constata la presenza di indizi contrastanti relativamente alla colpa grave della ricorrente, atteso che né la stessa ha fornito dettagli esplicativi sulle concrete modalità del furto della carta né l'intermediario ha fornito evidenze in merito.

Si deve tenere conto che nelle fattispecie di sottrazione dello strumento di pagamento successivamente utilizzato dai malfattori, costituisce circostanza rilevante il breve lasso temporale tra il momento del furto e la prima delle operazioni contestate che, in assenza di errori nella digitazione del PIN, rappresenta un indice idoneo a far presumere che il titolare conservasse il codice PIN unitamente

allo strumento di pagamento. Nel caso di specie, la ricorrente presume che il furto/smarrimento della carta sia avvenuto in occasione dell'ultimo prelievo da lei eseguito all'ATM il 23/09/2025, mentre il primo prelievo sconosciuto è avvenuto il 25/09/2025, senza errori nella digitazione del PIN.

Questa distanza temporale, di due giorni, per un verso non può essere considerata breve e per altro verso non appare una condotta usuale da parte di chi sottrae uno strumento di pagamento, che di solito ne fa uso nell'arco delle successive ore o minuti, onde evitare di incorrere nel blocco della carta richiesto dal titolare.

Un'altra circostanza anomala, nel caso di specie, è che la ricorrente dichiara di essersi avveduta dello smarrimento della carta il 04/11/2025 e soltanto tre giorni dopo, il 07/11/2025, si accorge delle operazioni eseguite con la propria carta. Per di più i sette prelievi sconosciuti risultano avvenuti nell'arco di oltre un mese (25/09/2025 – 01/11/2025), durante i quali si può dedurre che la ricorrente non abbia mai effettuato un monitoraggio del conto corrente, elemento anche questo indiziario di condotta gravemente colposa.

Ma ciò che più appare singolare è che dalla lista movimenti si evince un addebito di € 600,00 in data 06/10/2025, non sconosciuto dalla ricorrente, del quale tuttavia non è nota la causale e la concreta modalità. Ebbene, se tale prelievo è stato fatto allo sportello, la ricorrente doveva essere stata in possesso della carta, come in tutte le altre operazioni di prelievo, il che porterebbe a ritenere che la ricorrente non abbia mai perduto il possesso della carta, mentre la stessa ha dichiarato di aver perso la disponibilità della carta sin dal 25/09/2025.

Da ultimo, la circostanza che la ricorrente non abbia mai sporto denuncia alle autorità di pubblica sicurezza per il furto o lo smarrimento della carta appare confermare la ricostruzione secondo la quale la ricorrente non abbia mai perso il possesso della carta, rendendo plausibile l'ipotesi avanzata dall'intermediario di una custodia congiunta di carta e PIN, oppure lasciando strada ad altre ipotesi (come per esempio l'utilizzo della carta da parte di terzi autorizzati o persone legate da speciali vincoli con la ricorrente). Di certo, però, tutti questi elementi di fatto dimostrano una custodia negligente da parte della ricorrente o della carta insieme al PIN o anche solo del PIN, che ha consentito a terzi non autorizzati di venirne in possesso, e dunque confermano la sussistenza della colpa grave della ricorrente.

Cionondimeno, si deve tenere conto della circostanza che la ricorrente non abbia mai ricevuto dall'intermediario nessun messaggio di alert relativo alle operazioni contestate.

A tale riguardo il Collegio richiama la decisione del Collegio di Coordinamento, n. 24366/19, secondo la quale "fra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario rientra l'onere di fornire il servizio di sms alert o assimilabili da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene. Gli effetti della mancata adozione del servizio di alert dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto".

Secondo l'orientamento dell'Arbitro, in assenza di una rinuncia espressa a ricevere l'sms alert, il mancato invio dell'sms da parte dell'intermediario viene considerato come deficit organizzativo tale da integrare una concausa efficiente della truffa perpetrata, tale da rendere inevitabile il danno.

Tuttavia, il Collegio osserva che tale orientamento si è formato in relazione a pagamenti non autorizzati in cui il titolare della carta ne aveva perso definitivamente il possesso ovvero con riguardo a operazioni di pagamento fatte senza la necessità di usare la carta fisica. Nel caso di specie, per contro, appaiono decisive e assorbenti le descritte modalità della condotta gravemente colposa della ricorrente, in termini di omesso controllo del conto corrente per oltre un mese e di incauta e negligente custodia del PIN, nonché la mancata perdita del possesso della carta, desumibile dalla presenza di una operazione non contestata fra altre sconosciute.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE