

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Con ricorso del 12 novembre 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si è rivolto a codesto Collegio rappresentando che in data 10/09/2025, tra le ore 11:15 e 11:45, subiva il furto del proprio portafoglio, contenente la carta n. ***184. In particolare, veniva avvicinata da uno sconosciuto all'esterno di un supermercato, il quale cercava di instaurare una conversazione e, presumibilmente, nella circostanza, sottraeva furtivamente il portafoglio.

Ha rilevato che il furto è stato perpetrato con tale abilità e rapidità da eludere completamente l'attenzione della persona offesa e da poter essere qualificato come "furto con destrezza".

In data 10/09/2025 il malfattore effettuava due operazioni non autorizzate: alle ore 12:01 un prelievo presso ATM di € 1.500,00 e alle ore 13:17 un pagamento POS di € 767,70.

Alle ore 12:36 la ricorrente provvedeva al blocco della carta e sporgeva denuncia ed in data 19/09/2025, veniva a conoscenza del fatto che erano state effettuate le due

operazioni non autorizzate provvedendo – in pari data - a integrare la denuncia e a compilare il modulo di disconoscimento.

Ha chiarito che l'assenza di un servizio di allerta tramite SMS o notifica immediata costituisce violazione degli standard minimi di sicurezza, come stabilito da numerose pronunce dell'Arbitro Bancario Finanziario (A.B.F.) e dalla giurisprudenza.

In proposito, l'operazione POS di € 767,70, effettuata alle ore 13:17, risulta successiva al blocco della carta disposto alle ore 12:36 e deve pertanto ritenersi imputabile alla banca, poiché il blocco avrebbe già dovuto essere attivo nei sistemi informatici. L'addebito successivo evidenzia un malfunzionamento o un ritardo nella propagazione del blocco.

Oltretutto, la banca non ha fornito alcuna prova oggettiva circa un'eventuale colpa grave dell'utente, né ha dimostrato condotte negligenti da parte della stessa.

La mera coincidenza temporale tra il furto e l'uso fraudolento della carta non costituisce prova né può fondare una presunzione di colpa grave dell'utente.

Nel rilevare che l'intermediario ha motivato il rigetto del reclamo sostenendo che sussisterebbe colpa grave in capo all'utilizzatrice, in quanto avrebbe custodito il PIN insieme alla carta di debito e che le operazioni risulterebbero anteriori al blocco delle ore 12:36 (oltre a non sussistere alcun malfunzionamento dei propri sistemi), ha evidenziato che la seconda operazione risulta avvenuta alle ore 13:17 (e dunque successivamente al blocco della carta) e nel modulo di disconoscimento non vi è alcuna dichiarazione relativa alla presunta custodia negligente del codice PIN.

Né costituisce prova o presunzione di colpa grave la mera circostanza che le operazioni siano state effettuate mediante l'inserimento del PIN corretto, non potendo la conoscenza del codice da parte di terzi essere automaticamente imputata all'utente in assenza di specifica prova.

Ha, quindi, insistito nel chiedere la restituzione della somma di € 2.267,70.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha rappresentato che le operazioni disconosciute sono state effettuate senza anomalie, con l'utilizzo della carta originale dotata di microchip e la digitazione del codice PIN.

Entrambe le operazioni sono state disposte antecedentemente al blocco della carta, avvenuto alle ore 12:33 del 10.09.2025.

La seconda operazione è, infatti, avvenuta alle 12:17. A riguardo, specifica che l'orario contestato dalla parte ricorrente (13:17) fa riferimento all'ora locale della città estera in cui è registrato il POS, sul quale è stata perfezionata l'operazione eseguita in Italia alle ore 12:17.

Le operazioni presso sportello ATM possono concludersi solo ed esclusivamente mediante utilizzo della carta originale dotata di microchip e digitazione del codice PIN.

L'importo riportato nel tracciato allegato (euro 766,94) è leggermente difforme con quello contabilizzato e oggetto di contestazione (euro 767,70) in quanto il cambio applicato dal circuito internazionale in fase di autorizzazione è leggermente diverso dal cambio applicato in fase addebito.

Facendo riferimento alla consulenza scientifica commissionata al Politecnico di Torino dal Consorzio Bancomat, è impossibile che il PIN possa essere desunto al momento della lettura della tessera.

Ha specificato che parte ricorrente, alla domanda 24 presente sul modulo di disconoscimento, affermava di custodire il codice PIN insieme alla carta al momento del furto.

Le operazioni contestate sono state compiute mediante regolare digitazione del codice PIN entro i limiti massimali stabiliti dal contratto.

Ha, pertanto, richiesto il rigetto del ricorso.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente ha precisato che, rispetto al pagamento presso ATM, l'utilizzo del PIN non integra automaticamente una colpa grave, potendo lo stesso essere stato carpito con modalità fraudolenta in occasione del legittimo uso da parte del titolare.

Nella fattispecie ricorrerebbe l'ipotesi di furto con destrezza, che secondo giurisprudenza e ABF interrompe il nesso di imputabilità soggettiva ed esclude la responsabilità dell'utente.

Ha rilevato che la perizia dell'intermediario non dimostrerebbe l'estrazione del PIN dal microchip né la sussistenza di colpa grave; in ogni caso, un'eventuale negligenza nella custodia del PIN non potrebbe estendersi automaticamente a operazioni successive e di diversa natura.

Inoltre, il questionario di disconoscimento non sarebbe attendibile, in quanto compilato sulla base di informazioni rese a voce e non sottoscritto dalla ricorrente stessa, ma da terzi.

Ha riferito che non ha mai dichiarato, neanche a voce, di aver conservato il PIN insieme alla carta e che il modulo presenta delle interpretazioni e non la fedele rappresentazione delle dichiarazioni rese né confessione idonea ad assolvere l'onere probatorio gravante sull'intermediario.

Quanto alle operazioni disconosciute, quella di euro 767,70, indicata nell'estratto conto come "pagamento POS", non sarebbe coerente con la ricostruzione della banca; la contestualità con il prelievo ATM effettuato in Italia renderebbe impossibile un pagamento con carta fisicamente presente all'estero; mancherebbe inoltre prova di autenticazione forte (OTP, SMS, 3D Secure o App), mai attivata dalla ricorrente.

L'operazione andrebbe quindi qualificata come utilizzo fraudolento "*card-not-present*", rientrando nel rischio d'impresa dell'intermediario, senza nesso causale con l'asserita colpa grave riferita al prelievo ATM.

Ha precisato come siano irrilevanti l'OTS, l'SMS ed il 3D Secure, trattandosi di operazioni con carta e PIN.

Ha precisato che le operazioni sono state autorizzate prima del blocco, senza anomalie, con PIN correttamente digitato.

Ha, poi, evidenziato la validità della perizia tecnica della banca, la coerenza temporale tra operazioni e furto denunciato, l'insussistenza del furto con destrezza e la messa a disposizione del servizio SMS alert.

Ha, quindi, insistito nella richiesta di rigetto del ricorso e conferma della correttezza del proprio operato.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento per cui è controversia è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al

regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In tale ambito si rammenta che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo *"ispirata al principio del "rischio d'impresa", e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi"* (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

1. l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.
In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente;
2. il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Nel merito, le operazioni contestate consistono in 2 transazioni effettuate in data 10/09/2025 e, precisamente, n.1 prelievo presso ATM di importo pari ad € 1.500,00 disposto alle ore 12:02 e n.1 pagamento POS di importo pari a € 767,70 disposto alle ore 12:17.

Si precisa che parte ricorrente domanda il rimborso della somma di € 2.267,70 (€ 1.500,00 + € 767,70).

L'intermediario spiega che la quantificazione del pagamento POS individuata dalla ricorrente (euro 767,60) non corrisponde con l'importo riportato nel tracciato allegato da parte resistente (euro 766,94), in quanto il cambio applicato dal circuito internazionale in fase di autorizzazione è leggermente diverso dal cambio applicato in fase addebito.

Parte ricorrente contesta che la seconda operazione sia avvenuta alle ore 13:17, ossia dopo il blocco dello strumento di pagamento. Tuttavia, come rilevato dall'intermediario (e comprovato dai log allegati in atti), tale orario sembrerebbe fare riferimento all'ora locale della città estera in cui è registrato il POS, sul quale è stata perfezionata l'operazione eseguita in Italia alle ore 12:17.

Quanto alla prova di autenticazione, l'intermediario ha riferito che l'operazione contestata è stata autenticata tramite utilizzo della carta originale con digitazione del codice PIN, in assenza di anomalie.

Dalle dichiarazioni dell'intermediario si evince che il sistema di autenticazione adottato è a due fattori:

- elemento di possesso: CHIP
- elemento di conoscenza: PIN

In relazione all'inserimento del PIN, il PSP non ha fornito indicazioni, essendosi lo stesso limitato ad affermare che l'effettuazione di prelievi ATM non può che concretizzarsi esclusivamente mediante (lettura del chip e) digitazione del PIN.

Ne deriva, quindi, la prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate.

In ordine alle circostanze del furto, dalla documentazione in atti emerge che parte ricorrente ha fornito dichiarazioni non del tutto univoche in ordine alle circostanze del fatto da cui sono scaturiti gli utilizzi fraudolenti.

In particolare, la stessa ha riferito, in sede di denuncia, che, in data 10/09/2025, smarrita il portafoglio contenente la carta bancomat intestata all'intermediario, provvedendo immediatamente al blocco della stessa. Solo in data 17/09/2025, a seguito della verifica dei movimenti del conto corrente, si avvedeva dell'esecuzione di un prelievo presso ATM dell'importo di € 1.500,00, effettuato in epoca antecedente all'orario di blocco della carta, e un pagamento POS dell'importo di € 767,70, eseguito alle ore 13:17, dunque successivamente al blocco. Con riguardo alle modalità dell'accaduto, nel reclamo la ricorrente ha invece dichiarato di aver subito un furto, che si sarebbe verificato mentre si trovava all'interno di un supermercato. Nel successivo ricorso ha poi precisato che l'episodio di furto sarebbe avvenuto dopo essere stata avvicinata, ma all'esterno del medesimo supermercato, da uno sconosciuto che tentava di instaurare una conversazione.

Non può, in proposito, non precisarsi come il caso in esame non sia inquadrabile come "furto con destrezza", essendo il furto avvenuto in un luogo aperto al pubblico dove è pertanto richiesto alla clientela un grado di attenzione maggiore nella custodia dei propri effetti personali.

Quanto alla custodia del codice PIN, dalle dichiarazioni della parte ricorrente risulta che il furto è avvenuto tra le ore 11:15 e le ore 11:45 e la prima operazione fraudolenta è stata eseguita alle ore 12:02.

Parte ricorrente dichiara di non aver custodito il PIN insieme alla carta. Tuttavia, nel modulo di disconoscimento ha spuntato il riquadro "Sì" in corrispondenza della domanda "Ha conservato il Pin insieme alla carta?". Al riguardo, si difende sostenendo che il questionario di disconoscimento sarebbe stato compilato dagli operatori bancari, sulla base di informazioni da lei fornite oralmente. Precisa di non aver mai dichiarato, neppure a voce, di aver conservato il PIN insieme alla carta. In tal senso, la parte ricorrente sostiene che il modulo contiene interpretazioni e non costituisce una fedele rappresentazione delle dichiarazioni rese, né una confessione idonea ad assolvere l'onere probatorio gravante sull'intermediario.

La ricorrente contesta, poi, il mancato invio degli SMS alert relativi alle operazioni contestate. La Banca sostiene di aver sempre reso disponibile il servizio alla clientela, rimettendone però l'attivazione alla cliente, e precisa che le notifiche sono state comunque inviate tramite App. La ricorrente replica che la sola disponibilità del servizio non è sufficiente, gravando sull'intermediario l'onere di dimostrare l'effettiva proposta e la consapevole accettazione, mai avvenute.

Per completezza si riporta che l'intermediario, in sede di controdeduzioni, ha affermato che *"Quanto al servizio di SMS Alert, la Banca ha sempre offerto a tutta la propria clientela la possibilità di attivarlo, lasciando l'onere medesimo a carico della stessa. Nella circostanza preme evidenziare quanto dichiarato in ricorso, ovvero il regolare invio alla cliente della notifica delle operazioni contestate sull'App dell'Istituto"*. Sul punto, si precisa

che, in sede di ricorso, parte ricorrente ha dichiarato di essere venuta a conoscenza dell'asserita truffa in data 19.09.2025, nonostante l'operazione si sia verificata il 10.09.2025, poiché soltanto in quel momento ha installato l'App dell'Istituto e ha quindi potuto visualizzare i relativi messaggi.

Orbene, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, è irrilevante la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert (o servizio assimilabile) nei casi in cui la ricezione dell'alert non possa in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, ossia nelle ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta ovvero di più transazioni ma a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, e complessivamente in un arco di tempo limitato.

In tale contesto, la condotta riferita, valutate le circostanze del caso alla luce dei precedenti dell'ABF, deve giudicarsi gravemente colposa, così come affermato dall'intermediario.

I Collegi territoriali sono soliti ritenere che in un luogo pubblico o aperto al pubblico la soglia di attenzione dell'utilizzatore debba innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo da parte di terzi.

Nel caso di furto, i Collegi tendono, quindi, a rinvenire la colpa grave della vittima nella custodia dello strumento laddove non emerga l'impiego di tecniche particolarmente sofisticate da parte del presunto ladro.

Nel caso di specie gli elementi offerti dalla ricorrente non consentono di ritenere che la stessa abbia adottato una particolare attenzione nella conservazione dello strumento, come pure sulla custodia del PIN (peraltro in considerazione dell'assenza di errori nella digitazione).

Va, poi, rilevata – a supporto dell'infondatezza della iniziativa - la palese contraddittorietà delle dichiarazioni della parte istante.

L'utente, pertanto, ha attuato una condotta contraria al dettato dell'art. 7 D.Lgs. n. 11/2010: si può escludere che lo stesso abbia posto in essere gli accorgimenti atti ad assicurare la sicurezza dello strumento di pagamento.

Un (preteso) furto siffatto non può dirsi caratterizzato da destrezza (cfr. a contrario, ABF, Coll. Roma n. 10817/17), ma trova nel comportamento incauto della vittima una sorta d'inavvertita facilitazione

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE