Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, dopo aver inutilmente esperito reclamo in data 16 maggio 2025, riferiva i fatti oggetto di controversia che possono essere sintetizzati come segue:
- è titolare di un rapporto di conto corrente acceso presso l'intermediario, a cui è collegato un bancomat;
- intorno alle ore 10:48 del 16 maggio 2025 si recava presso uno sportello ATM dell'intermediario per effettuare un prelievo dell'importo di €. 500,00=;
- tentava l'operazione di prelievo inserendo la propria carta ed eseguendo i passaggi richiesti dall'ATM, ma la stessa non andava a buon fine in quanto il dispositivo restituiva lo strumento di pagamento e la ricevuta dell'operazione, senza erogare i contanti richiesti;
- attendeva qualche giorno affinché fossero svolte le verifiche del caso, come consigliatogli dal funzionario dell'intermediario presente nella filiale al quale aveva segnalato l'accaduto e che aveva constatato che non vi era traccia delle banconote, ma senza che accadesse nulla;
- richiedeva verbalmente alla stessa persona l'accesso al contenuto dei filmati di videosorveglianza presenti nel locale ATM:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- in data 19 maggio 2025 la parte resistente gli comunicava il diniego di rimborso;
- in data 27 maggio 2025 il ricorrente presentava querela presso i Carabinieri;
- ha cercato invano di ottenere delle risposte dall'intermediario che, nel rifiutare il rimborso, ha riferito esclusivamente di non aver riscontrato eccedenze di contanti dai controlli effettuati sull'ATM, senza produrre documentazione alcuna e senza consentire la visione dei filmati di videosorveglianza.

Spiegava conclusioni chiedendo all'ABF il rimborso della somma di €. 500,00= indebitamente trattenuta.

L'intermediario nelle controdeduzioni rappresentava che il prelievo di contanti di €. 500,00=, effettuato dal cliente in data 16 maggio 2025, risulta regolarmente registrato e contabilizzato. Interessata la struttura preposta alle verifiche, dalla documentazione tecnica non emerge alcuna anomalia: la carta è stata regolarmente inserita, il codice PIN è stato digitato correttamente ed è stata autorizzata l'erogazione dei contanti richiesti; sul giornale di fondo dell'ATM non sono stati registrati alcuna anomalia né un riavvio della macchina nella fascia oraria indicata.

Non risulta alcun errore di lettura della carta né alcun malfunzionamento dell'ATM, utilizzato successivamente da altri clienti. L'ufficio tecnico ha riportato che: sono state erogate n. 5 banconote da €. 20,00= dal cassetto "PRELIEVO RECYCLING 20EUR" e n. 8 banconote da 50 euro dal cassetto "PRELIEVO RECYCLING 50EUR"; non risultano alimentati gli stessi cassetti che, in caso di mancato ritiro delle banconote, avrebbero accolto il denaro riconfluito.

Come risulta dalle evidenze di carico e scarico dell'ATM del 19 maggio 2025, poiché il prelievo è avvenuto in data 16 maggio, la prima giornata lavorativa utile per verificare l'accaduto era, appunto, quella del 19 maggio, circostanza in cui il personale della filiale ha verificato l'assenza di banconote in eccedenza nella parte dell'ATM dedicata al prelievo. I filmati di videosorveglianza possono essere richiesti entro 7 giorni e visionati dalle Autorità competenti: non essendo pervenuta alcuna richiesta, le immagini non sono più disponibili.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente precisava che dalla documentazione tecnica prodotta dall'intermediario emergevano alcune anomalie. In data 16 maggio 2025, alle ore 10:49, il giornale di fondo registra un prelievo, presumibilmente effettuato dal cliente, di €. 500,00=.

Alle ore 10:52, solo tre minuti dopo, il medesimo registro segnala un'anomalia con codice F20/32. Alle ore 10:57, dopo altri cinque minuti, il registro segnala un'altra anomalia con codice A20/12.

Solo alle ore 10:58 aveva luogo la prima operazione successiva al prelievo oggetto di controversia, presumibilmente effettuata da un altro soggetto.

DIRITTO

Nel ricorso in esame si contesta, da parte del ricorrente, l'addebito del prelievo dell'importo di €. 500,00= da un ATM dell'intermediario resistente, occorso alle ore 10:49 del 16 maggio 2025 a mezzo della carta di debito collegata al suo conto corrente, a causa della mancata erogazione del denaro contante da parte dello sportello. In buona sostanza parte ricorrente richiede l'accertamento del malfunzionamento dei sistemi della banca ed il rimborso della predetta somma.

La disposizione di cui all'art. 10, comma 2, D.Lgs. n. 11/2010 prescrive, tra l'altro, che in caso di operazione disconosciuta l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento (ad esempio un dispositivo personalizzato, quale

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

la c.d. chiavetta o token, etc.) non è di per sé solo necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal cliente, né che questi abbia agito in modo fraudolento o che non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più degli obblighi di cui al precedente art. 7.
L'operazione di prelievo ATM di €. 500,00= in data 16 maggio 2025 risulta dai log informatici prodotti dall'intermediario, corredati dalla legenda esplicativa, nonché dalla ricevuta del prelievo prodotta dalla parte ricorrente. Per completezza, la parte ricorrente ha altresì prodotto evidenza della denuncia presentata ai Carabinieri in data 27 maggio 2025, ove vengono sostanzialmente rappresentati gli stessi fatti riportati nel ricorso.
Nel costituirsi parte del presente procedimento, la resistente ha dedotto la regolarità dell'operazione di prelievo, allegando un estratto parziale del giornale di fondo del 16 maggio 2025 dello sportello automatico (unitamente alle registrazioni contabili dell'ATM). Ai fini della prova del corretto svolgimento dell'operazione di prelievo e dell'assenza di anomalie, oltre alla scheda del prodotto relativa alla carta di debito utilizzata, parte resistente ha prodotto altresì evidenza della lista dei movimenti dell'ATM in occasione del prelievo, a valere sulla carta di debito del ricorrente.
Il Collegio, in questa prospettiva, rileva dalla documentazione versata in atti che, dal giornale di fondo dello sportello ATM presso cui è stata effettuata l'operazione di prelievo contanti oggetto del ricorso, nella parte corrispondente all'intervallo temporale in cui è avvenuta l'operazione contestata, emerge come il suddetto sportello risulti aver erogato:
i) n. 5 banconote da €. 20,00= dal cassetto "PRELIEVO RECYCLING 20EUR"; e
ii) n. 8 banconote da €. 50,00=, dal cassetto "PRELIEVO RECYCLING 50EUR", per l'importo complessivo in contante di €. 500,00=.
Nelle repliche la parte ricorrente ha contestato che dalle suddette evidenze risulterebbero alcune anomalie, registrate alle ore 10:52 ed alle ore 10:57. Al termine dell'operazione da lui effettuata, alle ore 10:57, in "CONTATORI CASSETTI", la voce "PRELIEVO RECYCLING 50 EUR" risulterebbe contenere n. 1488 banconote, mentre al termine del successivo prelievo di €. 50,00=, alle ore 10:58, la medesima voce su "CONTATORE CASSETTI" ne conterrebbe n. 1487, ovvero una banconota in meno rispetto a prima e, presumibilmente, la medesima banconota da €. 50,00= appena erogata al successivo cliente.
Tale eccezione del ricorrente non coglie nel segno, in quanto sembrerebbe conteggiare le banconote erogate successivamente al prelievo oggetto di controversia laddove, invece, il conteggio corretto dovrebbe tener conto della differenza di banconote indicate alla voce "CONTATORI CASSETTI" tra l'operazione precedente, delle ore 10:47 (ove i campi "PRELIEVO RECYCLING 20 EUR" e "PRELIEVO RECYCLING 50 EUR" sono valorizzati con l'importo di n. 1247 e n. 1496), ed il prelievo oggetto di controversia delle ore 10:49 (ove, a conferma dell'erogazione di n. 5 banconote da €. 20,00= e n. 8 banconote da €. 50,00=, i campi "PRELIEVO RECYCLING 20 EUR" e "PRELIEVO RECYCLING 50 EUR" sono valorizzati con l'importo di n. 1242 e n. 1488).
Ciò che assume, invece, rilievo determinante ai fini della decisione è che l'intermediario, benché sollecitato anche dal Collegio a produrre la quadratura di cassa relativa alla giornata nella quale è stata eseguita l'operazione per cui è controversia, ha prodotto evidenza che, benché riferisca trattarsi, appunto, della quadratura di cassa dell'ATM, in realtà riporta la dicitura "giornale di fondo". Inoltre, considerata la datazione e l'orario di quest'ultima evidenza, non è agevole ricostruire la continuità

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

delle consistenze rispetto alle ultime evidenze risultanti dal giornale di fondo, non risultando, per altro, legende esplicative.
In definitiva, la mancata produzione di documentazione relativa alla quadratura di cassa non consente di accertare la correttezza di quanto affermato dall'intermediario in merito all'assenza di banconote in eccedenza.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 500,00.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE