

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 20/03/2026

FATTO

Parte ricorrente ha adito questo arbitro chiedere la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma di euro 2.000,00 corrispondente all'importo di un prelievo presso ATM, non andato a buon fine per mancata erogazione del contante.

All'uopo ha assunto quanto di seguito.

- a) In data 05/02/2025 parte ricorrente si recava presso una filiale della banca resistente per effettuare un prelievo con la carta bancomat, intestata alla moglie cointestataria del conto corrente
- b) Si avvicinava all'ATM esterno ma, una volta inserita la carta, lo schermo dell'ATM rimaneva buio, come se fosse spento.
- c) Provava a inserire il codice della carta ma non succedeva nulla; pertanto, tentava di annullare l'operazione per riavere la carta, senza riuscirci.
- d) All'ATM vicino a quello da lui utilizzato erano presenti due persone, un uomo e una donna; l'uomo si trovava all'ATM e apparentemente stava eseguendo delle operazioni; la donna si avvicinava alle sue spalle cercando di dargli delle istruzioni per aiutarlo e gli suggeriva di inserire il PIN per riottenere la carta.
- e) Si girava di spalle all'ATM per chiamare la moglie; si rigirava e notava che la carta era uscita.
- f) Nel mentre le due persone si erano allontanate.
- g) Riprendeva la carta e passava ad un altro ATM, ma inserendo la carta leggeva che non era più abilitata al prelievo.

h) La sera, aprendo la home banking, notava che era stato addebitato un prelievo del valore di euro 2.000,00, con la carta della moglie.

Ha riscontrato l'intermediario assumendo quanto segue.

- i) In data 5/02/2025 il ricorrente si apprestava ad effettuare un'operazione presso l'ATM a Roma, verso le ore 10.15; in tale occasione, la macchina non restituiva nell'immediato la carta e, successivamente, alle ore 10.21 veniva effettuato un prelievo di € 2000,00 con la medesima carta – plastica originale –, presumibilmente da terzi che nel frattempo si erano posti nelle vicinanze.
- ii) Il ricorrente nella denuncia descrive che una volta inserita la carta, poiché il video non era visibile, provava ad annullare l'operazione per riavere la carta ma, nel contempo, la donna alle sue spalle gli suggeriva di inserire il PIN per ottenere la restituzione della carta.
- iii) Non vedendo uscire la carta, e presumibilmente dopo aver digitato il PIN come suggerito dalla donna, il ricorrente dava le spalle all'ATM per chiamare la moglie. Successivamente si girava nuovamente presso l'ATM e notava che la carta era uscita e i signori sospetti si erano allontanati.
- iv) Dal racconto contenuto nella denuncia è evidente che i due soggetti, che sembravano essergli particolarmente prossimi, hanno approfittato del momento in cui il ricorrente ha perso di vista la carta, girandosi di spalle rispetto all'ATM, per effettuare il prelievo, considerato che il PIN era stato poc'anzi digitato e la carta non era più nel campo visivo del Cliente.
- v) Il ricorrente, dunque, non solo prelevava con una carta di cui non risultava titolare e per cui non ha delega all'utilizzo, ma la lasciava incustodita mentre era nella macchina ATM, e mentre, come egli stesso descrive, due persone (una alle sue spalle e una all'ATM di fianco) erano particolarmente vicine ed una delle due addirittura gli suggeriva di digitare il PIN per risolvere la problematica.
- vi) Posto quanto sopra e soprattutto alla luce delle truffe ampiamente note che si verificano proprio con queste modalità, si rileva una grave negligenza da parte del ricorrente, che lasciava la visibilità e dunque il controllo sulla carta inserita nella macchina, per girarsi di spalle, contravvenendo agli obblighi di custodia e tutela dello strumento di pagamento che, tra l'altro, è di titolarità e proprietà della moglie.
- vii) A seguito del prelievo, veniva inviata regolare notifica riepilogativa. Ciononostante, la carta veniva bloccata solo in tarda serata.
- viii) Il prelievo in contestazione è andato a buon fine alle ore 10:22 a seguito di lettura del chip e corretta digitazione del codice PIN.
- ix) Il giornale di fondo riporta l'assenza di anomalie.
- x) Il giornale di fondo, osservato nella sua completezza, dimostra che l'ATM in questione ha funzionato correttamente per l'intera giornata; nella documentazione tecnica il giornale di fondo riporta le operazioni immediatamente successive a quella contestata, ma la Banca resta a disposizione del Collegio nel caso necessitasse di avere la lista completa delle operazioni, non riprodotta integralmente in questa sede per le innumerevoli operazioni rilevate.

Alla luce di quanto precede, la banca chiede che il ricorso sia respinto.

In sede di replica il ricorrente così rispondeva

- a) L'ATM specificato dall'esposto del ricorrente è il n. **69, mentre l'addebito dell'operazione contestata è risultato provenire dall'ATM n. **67.
- b) I due ATM sono posizionati in maniera estremamente ravvicinata tra di loro, come si può agevolmente verificare presso la filiale interessata. Tale predisposizione non consente di garantire un sufficiente spazio di riservatezza durante le operazioni e l'inserimento del PIN.

- c) La giurisprudenza ABF ha affermato che la collocazione promiscua degli ATM, in assenza di misure idonee a garantire la riservatezza, può favorire la commissione di illeciti sfruttando la vicinanza tra utenti e la distrazione indotta (decisione Coll. Roma 13.06.2023 n. 5935). Tale configurazione, non conforme alle raccomandazioni dei Garanti e delle autorità di settore, impone all'intermediario una diligenza rafforzata a tutela degli utilizzatori, che, se omessa, comporta responsabilità in capo alla banca.
- d) La banca non ha mai prodotto il giornale di fondo relativo all'ATM 0169, documento essenziale nelle controversie che vertono su anomalie di funzionamento delle apparecchiature e che, se assente, costituisce carenza probatoria dell'intermediario, come da costante orientamento ABF.
- e) Quando nella denuncia descrive di essersi voltato alle spalle dell'ATM, precisa di aver mantenuto la mano a protezione dell'alloggiamento della carta, adottando tutte le cautele dettate da 30 anni di esperienza come ex dipendente della banca resistente, proprio per evitare frodi o clonazioni.
- f) Il ricorrente ha mantenuto il controllo dello strumento adottando tutte le cautele derivanti dalla comprovata esperienza, come stabilito dalla giurisprudenza che esclude la colpa grave in assenza di specifiche prove contrarie.
- g) Nessun SMS relativo al prelievo è mai giunto, come verificabile dai tabulati.
- h) Dopo il ricorso all'ABF, la filiale ha contattato il ricorrente per tentare una conciliazione, offrendo una somma di €1.000; la proposta è stata rifiutata, in quanto il ricorrente non ha agito con imprudenza o negligenza.

Considerando la correttezza del comportamento e la necessità di fare piena luce sui malfunzionamenti operativi e sulle manomissioni che hanno consentito l'indebito prelievo, il ricorrente insiste per l'accoglimento integrale della richiesta di rimborso della somma di euro 2.000,00.

Nelle controrepliche l'intermediario rispondeva come di seguito.

- i) La transazione è stata eseguita presso l'ATM n. **76, come risulta dal modulo di contestazione degli importi, nonché dalla lista movimenti debito, dalle registrazioni contabili sul conto corrente cointestato, dall'estratto conto, dal giornale di fondo e dal Log movimenti ATM/Carta.
- ii) Non vi sono elementi che possano confermare la teoria di Controparte, in quanto sia l'operazione contestata realizzata con la carta della moglie (€ 2000,00), sia l'operazione che il ricorrente ha effettuato successivamente con la propria carta di debito (€ 1500,00) vengono entrambe regolarmente registrate sulla stessa macchina ATM, ossia la n. **67, in assenza di anomalie.
- iii) La Banca ripropone il giornale di fondo comprensivo anche della successiva transazione, al fine di confermare il corretto funzionamento della macchina, la quale, se fosse stata interessata da un malfunzionamento non avrebbe consentito nemmeno il successivo prelievo.
- iv) Il Log Movimenti ATM, rileva la presenza della carta sullo sportello **67 e registra che dopo un primo tentativo non andato a buon fine alle ore 10.20, per digitazione errata del PIN ad opera del Cliente (come da sua stessa ammissione nella sezione "oggetto della controversia" del documento di ricorso), il secondo è andato regolarmente a buon fine, anche in questo caso, verosimilmente per digitazione corretta del PIN da parte del Cliente che, probabilmente, seguiva le istruzioni che gli aveva dato la donna alle sue spalle, come riportato in denuncia.

Per il resto la banca rinnova le considerazioni già svolte con le controdeduzioni e insiste affinché il ricorso sia respinto.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta il malfunzionamento dell'ATM per mancata erogazione delle banconote e, dunque, errata contabilizzazione delle operazioni.

Sostiene di aver tentato, in data 5/02/2025, di prelevare una somma di danaro, con la carta bancomat di titolarità della moglie cointestataria del conto corrente (la moglie ha aderito al ricorso); dopo l'inserimento della carta, l'ATM rimaneva buio come se fosse spento.

Tentava di annullare l'operazione, senza successo.

Riferisce che in prossimità dell'ATM erano presenti due persone, una delle quali, per aiutarlo, gli suggeriva di digitare il PIN.

Non è chiaro se il ricorrente abbia dato seguito a tali suggerimenti.

In questa situazione il ricorrente si sarebbe momentaneamente voltato per chiamare la moglie. Una volta voltatosi presso l'ATM il ricorrente avrebbe notato che la carta era uscita dall'ATM e che le due persone si erano allontanate.

L'intermediario ipotizza che il ricorrente abbia inserito il PIN su suggerimento della donna: quest'ultima, approfittando del momento di distrazione del ricorrente, avrebbe effettuato il prelievo.

Afferma altresì che l'operazione sia stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata e non si sono verificati malfunzionamenti e/o anomalie dello sportello ATM.

Produce, al riguardo, le relative evidenze in ordine alle quali, giova ricordare che i Collegi ABF considerano provata l'autenticazione a doppio fattore ove nel giornale di fondo risultano valorizzati i codici G70 e G72 su circuito domestico (o F70 e F72 sul circuito internazionale): il primo denota la correttezza dei controlli effettuati sulla banda magnetica della carta e sul PIN digitato; la seconda la corretta conclusione del processo di autenticazione (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 9924 del 2021). L'intermediario eccepisce altresì la colpa grave della parte ricorrente nella custodia dello strumento di pagamento, in quanto quello utilizzato non è di sua titolarità (ma della moglie, cointestataria del conto corrente) e in quanto avrebbe momentaneamente perso il controllo dell'ATM, probabilmente consentendo a terzi di portare a termine l'operazione.

Al tempo stesso occorre rilevare che dalle dichiarazioni di parte ricorrente risulta la presenza di terze persone in prossimità dell'ATM dove stava operando il ricorrente.

Entrambi i profili sono valorizzati da una recente decisione del Collegio di Roma, che è giunta ad un concorso di colpa tra le parti.

La decisione, infatti, per un verso censura la condotta del cliente astrattamente idonea a consentire la captazione del codice PIN da parte di terzi posti in prossimità dell'ATM; per altro verso valorizza gli obblighi di custodia degli sportelli ATM gravanti sugli intermediari.

Collegio di Roma, decisione n. 751 del 27/01/2026:

“5.- Quanto alla condotta del ricorrente, la banca eccepisce la colpa grave poiché con la sua condotta ha permesso al terzo di prendere visione del PIN e di impossessarsi della carta.

Ed effettivamente il ricorrente che aveva ultimato il prelievo e si apprestava ad andare via cadeva nel tranello del truffatore che lo induceva ad inserire nuovamente la carta nello sportello e a digitare il pin.

Vero è che mentre usciva dal locale veniva chiamato da un signore, che gli segnalava la presenza di banconote incastrate presso l'ATM centrale, dove il ricorrente aveva inizialmente tentato di effettuare il prelievo.

Così il terzo sconosciuto invitava il ricorrente a effettuare una nuova operazione presso l'ATM per “sbloccare” le banconote e lo aiutava in tal senso; effettuava inutilmente diversi tentativi e ritenendo che il bancomat fosse rimasto incastrato, si allontanava dall'ATM e rientrava a casa per bloccare la carta.

6.- Da tale descrizione emerge con evidenza la presenza di terzi malintenzionati che indisturbati si aggirano nei pressi dell'area destinata ai prelievi (sportelli ATM) con la violazione dell'obbligo dell'intermediario di custodire tali aree di sua pertinenza.

Peraltro, dalla ricostruzione dei fatti indicata dal ricorrente è emersa anche la possibile manomissione dello sportello ATM. La tecnica del c.d. lebanese loop è stata più volte utilizzata dai truffatori per incamerare i bancomat ed è ben nota agli intermediari, i quali sono tenuti a predisporre procedure idonee ad evitarla (Coll. Roma, n. 10126/22).

Tali obblighi di custodia conseguono al rilievo secondo cui “la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere” (Cass. civ., n. 806/2016).

In particolare, la diligenza professionale dell'intermediario “deve valutarsi non solo con riferimento all'attività di esecuzione contrattuale in senso stretto ma anche in relazione ad ogni tipo di atto e operazione oggettivamente riferibile ai servizi contrattualmente forniti” e “deve essere commisurata alla natura dell'attività ed in particolare alla specificità dell'obbligo di custodia di uno strumento esposto al pubblico avente ad oggetto l'erogazione di denaro” quale lo sportello ATM (Cass., n. 806/2016, cit.).

Pertanto, qualora – come nel caso di specie – la banca non abbia fornito la prova di avere correttamente adempiuto gli obblighi di custodia su di essa gravanti nello svolgimento del servizio che consente il prelievo del denaro tramite sportello ATM (ad esempio, dimostrando di aver verificato continuativamente la corretta sorveglianza e manutenzione dello sportello mediante delle telecamere), dovrà esserne accertata la condotta negligente (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1818/2023; Collegio di Roma, decisione n. 10679/24).

Il Collegio ha, altresì, chiarito che “a nulla rileva che, in questo caso, l'inadempimento degli obblighi di custodia sia da ricondurre alla condotta dell'intermediario – diverso dall'odierno resistente – cui appartiene l'ATM, posto che, secondo l'orientamento di questo Arbitro (Coll. Milano, n. 74/2010), qualora l'esecuzione del servizio di erogazione del denaro sia demandata a un altro intermediario, quello emittente la carta di pagamento comunque risponde del fatto del primo, ai sensi dell'art. 1228 cod. civ., nei confronti dell'intestatario della carta”.

7.- Nelle ipotesi di truffa perpetrata mediante manomissione dello sportello ATM (ad es. cash trapping o lebanese loop) l'Arbitro tende ad escludere la colpa grave del ricorrente, sul presupposto che gli intermediari sono tenuti a predisporre procedure e presidi di sicurezza idonei ad evitare tali tipologie di frodi (Collegio di Roma, decisione 2099/2024).

Tuttavia, nel caso esaminato, alla luce delle risultanze istruttorie (ed in particolare tenuto conto del fatto che il ricorrente è ritornato allo sportello ATM pur avendo completato l'operazione inserendo nuovamente la carta ed il pin e consentendo la captazione dello stesso), il Collegio ritiene che sussistano profili di colpa grave del cliente, ma non vi è dubbio che le operazioni contestate siano una conseguenza anche del mancato corretto adempimento agli obblighi di custodia nello svolgimento del servizio di erogazione del denaro tramite sportello ATM da parte dell'intermediario sui quali si innesta la colpa grave del cliente. Quest'ultima, però, a parere del Collegio, non è adeguata ad assorbire completamente il nesso di causalità, ma concorre con esso (Coll. Milano, dec. n. 2892/2021; Collegio di Roma, decisione n. 6573/2024”).

Nella riunione del 18 febbraio 2026 il Collegio ABF di Roma ha deliberato di chiedere a entrambe le parti la produzione di copia della documentazione comprovante la proposta di definizione transattiva di euro 1.000,00 avanzata dalla banca e la sua eventuale accettazione da parte del ricorrente.

Il 23/02/26 l'intermediario ha comunicato che:

- in data 15/01/2025 la filiale competente contattava telefonicamente i ricorrenti, i quali comunicavano che si sarebbero recati in filiale per la sottoscrizione dell'accordo transattivo;
- il 21/10/2025 i ricorrenti venivano ricevuti in filiale ma manifestavano l'intenzione di non sottoscrivere la manleva a definizione dell'accordo, al fine di non precludersi eventuali iniziative legali;

- pertanto, si è reso necessario procedere con il regolare iter del ricorso.

L'intermediario ha quindi confermato la proposta di euro 1000,00 oltre 20,00 euro per il rimborso del costo della proposizione del ricorso

Il 2/03/2026 è pervenuta l'integrazione istruttoria dei ricorrenti, i quali hanno ribadito di non accettare la proposta transattiva dell'intermediario, in quanto non comprendono le ragioni di un rimborso parziale. Considerato lo svolgimento dei fatti come rappresentati ed allegati

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, ritenuta congrua l'offerta formulata dall'intermediario, dichiara cessata la materia del contendere.

IL PRESIDENTE