

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Ricevuto riscontro negativo al reclamo, in data 03.11.2025, parte ricorrente adiva l'ABF. Essa parte, allegava, che il giorno 13.08.2025, verso le ore 8:20, dopo essere uscita da una filiale dell'intermediario ed essere salita sulla propria auto, le era stata rubata la borsa (dentro la quale, precisava, non erano presenti codici/PIN) con all'interno i propri documenti di identità, il telefono cellulare e le carte bancomat e che, pochi minuti dopo il furto, si era recata, nuovamente, presso la filiale, al fine di richiedere l'immediato blocco delle carte di credito/debito e dei relativi conti correnti. Tuttavia, in tale occasione le era stato detto di "prendere il numero ed attendere il proprio turno"; quindi, dopo circa 15/20 minuti di attesa, aveva spiegato all'addetto allo sportello quanto le era accaduto, chiedendo di provvedere a fare quanto necessario per mettere in sicurezza i propri conti correnti (alcuni cointestati con i propri figli e l'ex marito), ma l'addetto allo sportello aveva bloccato solamente il bancomat. Aveva, quindi, sporto denuncia e si era recata nuovamente in filiale per consegnarne una copia e poco dopo esserne uscita dalla banca, era venuta a conoscenza del fatto che erano stati effettuati due bonifici, del complessivo importo di € 2.000,00, dal conto del figlio a quello a lei intestato; non essendo stata lei a disporre tali operazioni, era rientrata nuovamente in banca e solo

allora l'addetto allo sportello aveva provveduto a bloccare anche la funzionalità dell'app installata sul telefono che le era stato rubato. In tale occasione aveva, altresì, provveduto a richiedere un riscontro cartaceo delle movimentazioni indebite, ma le era stato riferito che il primo appuntamento disponibile era per il giorno 21.08.2025 e solo verbalmente le erano state riferite le operazioni compiute dai malfattori. Precisava che le operazioni effettuate dai malfattori erano state rese possibili per negligenza della banca, che l'aveva lasciata in attesa per circa 15/20 minuti e sottolineava come essi fossero riusciti, nonostante, né all'interno della borsa né salvati sul telefono, fossero presenti pin e/o password di accesso, a sottrarre la complessiva somma di € 6.000,00. Allegava, inoltre, di aver disconosciuto formalmente le operazioni compiute e di aver sporto denuncia, poi integrandola. In sede di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, rappresentava l'irrelevanza della circostanza, dedotta dalla banca, per la quale in seguito a ogni prelievo *cardless* sarebbe arrivato un sms, in quanto il telefono era nella disponibilità dei ladri e loro stessi avevano dato assenso all'operazione, sottolineando che, essendo il conto cointestato, l'intermediario avrebbe dovuto inviare l'*alert* anche agli altri cointestatari. Sottolineava, altresì, che le operazioni cointestate non erano state effettuate tramite carta, ma solo attraverso l'utilizzo non autorizzato dell'app e che a differenza di quanto affermato dalla controparte, il furto era avvenuto mentre si trovava all'interno del proprio veicolo con la borsa posizionata a terra davanti al sedile del passeggero, allorché veniva distratta da un uomo che le richiedeva informazioni. Ribadiva che, se i dipendenti della banca fossero intervenuti tempestivamente invece di dirle di prendere il numero e di attendere, le operazioni non sarebbero state effettuate. Domandava, quindi, il rimborso della somma di € 6.000,00, ovvero, in subordine, di ordinare la restituzione della minor somma ritenuta di giustizia.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, precisato che erano state disconosciute anche operazioni comportanti un mero trasferimento di denaro all'interno del nucleo familiare e non un'effettiva perdita, precisava di aver disposto un'ampia campagna sul proprio sito internet per informare i clienti di prestare sempre attenzione alle e-mail, sms e telefonate sospette e di diffidare da link che prevedano l'inserimento di password. Allegava, altresì, che le operazioni disconosciute erano state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che i prelievi *cardless* risultavano disposti dall'app installata sul *device* della ricorrente e confermati mediante l'inserimento del codice OTP, generato previo inserimento del codice PIN. Sottolineava, inoltre, come, atteso il breve lasso di tempo tra il furto e la prima operazione, sarebbe presumibile che il telefono non fosse bloccato e che la ricorrente avesse ceduto il codice PIN o se lo fosse fatto incautamente sottrarre. Evidenziava, altresì, come, rispetto alle quattro operazioni di prelievo, il lasso di tempo tra il furto e la prima operazione fosse stato molto breve ad ulteriore dimostrazione che i malfattori avrebbero avuto la disponibilità del codice PIN. Contestava, altresì, la sussistenza della colpa grave della cliente nella custodia della borsa, che era stata lasciata sul carrello del supermercato, senza che fosse visibile e controllabile dalla ricorrente, mentre quest'ultima caricava la spesa in macchina. Allegava che il personale di filiale avrebbe suggerito alla ricorrente di bloccare immediatamente la carta tramite il numero verde, così da evitare l'esecuzione delle operazioni fraudolente, sottolineando che l'accaduto sarebbe imputabile a una scelta consapevole della ricorrente. In sede di controrepliche ribadiva che quattro delle operazioni disconosciute dalla ricorrente risultavano effettuate mediante l'uso della carta originale e che, poiché essa non risulta clonata e non era possibile estrarre il PIN dal chip della stessa sarebbe evidente la negligenza della cliente nella custodia. Quanto alle operazioni *cardless* ne ribadiva l'avvenuta effettuazione mediante l'inserimento del

codice PIN e del codice OTP. Ribadiva, infine, nuovamente, che i dipendenti della filiale avrebbero consigliato alla ricorrente di contattare il numero verde, ma essa avrebbe disatteso tale invito. Domandava, quindi: *“dichiarare inaccoglibile, in quanto immotivata ed infondata, la richiesta restitutoria oggetto del ricorso; nella denegata ipotesi che il Collegio, nonostante i richiamati orientamenti già espressi su analoghe fattispecie, ritenga di poter ravvisare profili di responsabilità nell'accaduto in capo a [nome intermediario], definire la ripartizione fra le parti del danno in esame, in misura proporzionale alle rispettive effettive responsabilità ed in particolare ai sensi dell'art. 1227, 1 e 2 comma c.c. con l'applicazione della franchigia di euro 50,00 contemplata dalla normativa in materia di servizi di pagamento”*.

Le operazioni contestate consistono in quattro prelievi ATM, eseguiti con carta fisica in data 13.08.2025 dalle ore 08:35 alle ore 08:46 per un importo totale di € 3.000,00; due prelievi *cardless*, eseguiti in data 13.08.2025 alle ore 08:37 e alle ore 08:39, dell'importo di € 500,00 e € 2.000,00; un prelievo *cardless*, eseguito in data 13.08.2025 alle ore 08:41, dell'importo di € 500,00. Sono in atti gli estratti conto, il disconoscimento, la denuncia, l'integrazione della stessa.

DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento 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 al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che l'utilizzatore sopporti per intero le perdite subite.

Venendo alla fattispecie che ci occupa, l'intermediario ha documentato, producendo le relative evidenze informatiche che le operazioni contestate, sono state correttamente autenticate ed autorizzate in assenza di anomalie, mediante sistema a due fattori, per quanto riguarda quelle con carta: elemento di possesso, CHIP elemento di conoscenza, PIN; per quanto attiene alle operazioni *cardless*, elemento di conoscenza, Codice Pin, elemento di possesso, Codice OTP;

Alla luce di quanto sopra esposto, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, la procedura, correttamente eseguita è da ritenersi conforme alla SCA (si veda Collegio di Torino, Decisione n. 6282/2025).

Avendo fornito l'intermediario, la prova posta a suo carico dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 è, dunque, necessario passare alla valutazione del comportamento dell'utente, nei confronti del quale parte resistente ha eccepito una condotta contraddistinta da colpa grave, ai fini dell'applicazione delle previsioni del successivo art. 12 del suddetto d.lgs..

Nella fattispecie, la parte ricorrente ha allegato, di essere uscita da una filiale dell'intermediario e di essere salita in auto, mettendo la borsa sul tappetino anteriore destro, allorché un uomo ne richiamava l'attenzione per chiederle indicazioni stradali e mentre le forniva, un complice dell'uomo, aprendo lo sportello sul lato destro, sottraeva la borsa che conteneva, tra le altre cose, il bancomat rilasciato dall'intermediario resistente e il telefono cellulare. Sulla base delle dichiarazioni della parte ricorrente, risulta che il furto sia avvenuto alle ore 08:20, la prima operazione fraudolenta risulta eseguita alle ore 08:35. Quanto al blocco degli strumenti di pagamento, l'intermediario allega che esso è intervenuto alle ore 08:52 e parte ricorrente ne eccepisce la tardività rilevando come, nonostante si fosse recata in filiale, immediatamente dopo il furto, l'operazione di blocco sia stata differita di circa 15-20 minuti in ragione causa dei tempi d'attesa presso lo sportello ed effettuata in modo incompleto: l'operatore avrebbe infatti bloccato esclusivamente la carta di debito, rendendo necessario un secondo accesso per inibire le funzionalità dell'App sul dispositivo sottratto. Tale ricostruzione non è contestata dall'intermediario resistente, che declina ogni responsabilità ma limitandosi a sostenere che il personale avrebbe debitamente informato la cliente della possibilità di procedere autonomamente tramite numero verde, anziché affidare il compito al personale della filiale.

Alla luce delle circostanze allegate e documentate in atti emerge, in primo luogo, che il furto patito da parte ricorrente si può inquadrare nella categoria dei furti con destrezza: *“secondo l'insegnamento della giurisprudenza di legittimità sussiste l'elemento della destrezza ogniqualvolta l'agente approfitti di una qualsiasi situazione oggettiva e soggettiva favorevole per eludere la normale vigilanza dell'uomo medio: come innegabilmente è la situazione di chi si trovi ad essere richiesto di fornire indicazioni stradali, così venendo distratto, mentre altri asporti la propria borsa ricoverata sull'auto”* (Collegio di Torino, Decisione n. 628/25). Quanto al lasso temporale, pacificamente, il primo utilizzo fraudolento (con l'utilizzo della carta) è avvenuto, con successo, a soli quindici minuti dal furto e *“questo ristrettissimo arco temporale è incompatibile con l'eventualità che i ladri abbiano proceduto a digitare il PIN per tentativi.....la successione temporale degli eventi può, insomma, far desumere con un elevato grado di probabilità che il PIN fosse conservato unitamente alla carta e ad essa immediatamente associabile, al punto da renderne particolarmente agevole la digitazione per porre in essere le operazioni oggi contestate”* (si veda Collegio di Coordinamento, Decisione n. 5304/2013).

La vicenda in esame però deve essere valutata anche alla luce di altri elementi fattuali: come è emerso, e la circostanza non è contestata, la ricorrente dopo il furto si recava, tempestivamente, presso la filiale dell'intermediario al fine di bloccare gli strumenti di pagamento, veniva, tuttavia, messa in attesa per 15/20 minuti.

Quando finalmente le veniva concessa udienza, il blocco era solo parziale e riguardava il bancomat e non la possibilità di effettuare operazioni cardless. Può, quindi, ragionevolmente ritenersi che un doveroso, tempestivo e diligente intervento del personale dell'intermediario avrebbe potuto limitare il danno patrimoniale della parte ricorrente. Il Collegio ritiene, perciò, di riconoscere un concorso di colpa tra le parti in misura paritaria, essendo pertanto tenuto l'intermediario al rimborso dell'importo complessivo di € 3.000,00 (si vedano Collegio di Torino, Decisione n. 9929/2025; Collegio di Milano, Decisione n. 9544/2022).

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.000,00.

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 f.f.