

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 12.07.2025, parte ricorrente adiva l'ABF. Quest'ultima allegava di essere titolare di carta bancomat rilasciata dall'intermediario, collegata al conto corrente acceso presso il medesimo e che, alle ore 17:00 del 12.07.2025, nel tentare di effettuare un prelievo ATM aveva subito il furto della predetta carta con conseguente acquisizione del PIN da parte dei malfattori. Precisava, in merito, che un uomo e una donna erano entrati nel locale ATM in cui era presente un unico sportello, creando distrazione e disturbo, discutendo concitatamente e compromettendo l'esecuzione del prelievo e che, nella confusione, l'uomo aveva occultato la feritoia ATM con il proprio portafoglio aperto e si era impossessato, con destrezza, della carta espulsa, senza farsi notare. Allegava, altresì, di aver precedentemente digitato il codice segreto che, pertanto, era stato già carpito dalla donna e che, dopo pochi secondi, gli ignoti si erano allontanati, rapidamente, dal locale. Atteso che la feritoia ATM non rilasciava la carta, nonostante i tentativi di recupero della stessa, aveva, quindi, compreso l'avvenuta sottrazione fraudolenta dello strumento di pagamento. A questo punto, in rapida successione, aveva ricevuto sul proprio cellulare due sms concernenti prelievi ATM da € 500,00 ciascuno e richiesto il blocco della carta, comunicando la

vicenda, contestando i prelievi e sporgendo denuncia. Precisava di non aver tenuto un comportamento connotato da dolo o colpa grave e che, al momento della digitazione, conosceva a memoria il PIN, il quale non è stato custodito incautamente. Allegava che il furto era avvenuto con destrezza e che la circostanza che fossero entrate nel locale ATM altre due persone, con un'inevitabile vicinanza tra i presenti, non le sarebbe addebitabile posto che il locale era di dimensioni modeste e che le porte di accesso non rimanevano bloccate con la presenza di un solo cliente all'interno del locale, ove risultava, altresì, un solo apparecchio ATM. Domandava, quindi, il rimborso della somma di € 1.000,00, oltre alle spese legali.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, allegava che i prelievi ATM risultavano avvenuti mediante utilizzo della carta e corretta digitazione del PIN, in assenza di tentativi errati. Contestava a parte ricorrente di aver disatteso gli obblighi contrattuali concernenti sia l'emissione, sia l'uso dello strumento di pagamento e la mancata adozione delle ragionevoli misure atte a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate, rappresentando che, in presenza di altre persone presso lo sportello ATM, può aumentare il rischio di sottrazione furtiva ed è richiesto un elevato livello di attenzione: se parte ricorrente avesse protetto la digitazione del PIN, i truffatori non avrebbero potuto visionare il codice segreto e conseguentemente eseguire i prelievi a distanza di pochi minuti dal furto. Allegava, altresì, che essendo trascorsi n. 53 minuti tra il furto (ore 17:00 circa) e l'esecuzione delle operazioni contestate (ore 17:53), sarebbe presumibile l'assenza di clonazione della carta o di estrazione dalla stessa del codice segreto e di aver più volte ribadito il carattere strettamente personale dei codici, i quali non sono cedibili a terzi e devono essere custoditi separatamente rispetto allo strumento di pagamento. Sarebbe, altresì, evidente, dal momento che parte ricorrente ha dichiarato che il furto è avvenuto alle ore 17:00 circa, che la ricorrente medesima non avrebbe tempestivamente sospeso l'operatività della carta tramite applicazione o segnalazione e sottolineava di aver tempestivamente inviato due sms sul cellulare dell'istante in ordine alle operazioni fraudolente, precisando che i prelievi risultano eseguiti entro i limiti dei massimali previsti e che non sarebbe ipotizzabile la destrezza nel furto, dal momento che parte ricorrente non può negare di non essersi accorta che due sconosciuti si stavano avvicinando così tanto da frapporsi tra la stessa e il terminale, né di aver ingenuamente consentito ai truffatori la lettura del PIN segreto, sebbene con l'intenzione di recuperare la carta. Domandava, quindi, il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

Le operazioni contestate consistono in due prelievi ATM da € 500,00 ciascuno, per un totale di € 1.000,00, eseguiti con carta alle ore 17:53 del 12.07.2025. Sono in atti, unitamente alla denuncia, la lista movimenti ed il dettaglio delle operazioni contestate. Parte ricorrente descrive le operazioni fraudolente in sede di narrazione dei fatti e allega la pratica di contestazione presso l'intermediario. I prelievi risultano altresì dalla denuncia, dal dettaglio delle operazioni e dalla lista movimenti, allegati dall'intermediario.

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 con sistema a due fattori e più precisamente: elemento di possesso, CHIP; elemento di conoscenza, PIN.

Alla luce di quanto sopra esposto, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, la procedura seguita è da ritenersi conforme alla SCA (*Strong Customer Authentication*).

Avendo l'intermediario fornito 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 allega, che i due ignoti malfattori una volta entrati nel locale ATM, preso il quale si trovava per compiere delle operazioni, locale di ridotte dimensioni in cui era presente un solo sportello, creavano distrazione e disturbo, discutendo concitatamente e che approfittando della confusione, uno dei due sconosciuti si sovrapponeva fra la parte ricorrente ed il bancomat, occultando la feritoia ATM con il proprio portafoglio aperto e impossessandosi con destrezza della carta espulsa. Con riferimento al PIN, parte ricorrente allega che lo stesso veniva carpito durante la digitazione del codice segreto da parte sua.

Alla luce delle allegazioni e delle produzioni delle parti, il Collegio, conformemente a precedenti pronunce, emesse in ordine a fattispecie analoghe, ritiene che le circostanze del caso concreto evidenzino come si sia verificato un furto con destrezza, non potendo nel caso di specie affermarsi che il comportamento tenuto dalla parte ricorrente sia assunto ad un livello di negligenza tale da integrare una colpa abnorme e inescusabile (si vedano Collegio di Roma, Decisione n. 11122/2025; Collegio di Milano, Decisione n. 10208/2023 Collegio di Torino, Decisione n. 8306/2022). Quanto al PIN esso risulta essere stato carpito dai malfattori durante il legittimo utilizzo dello strumento di pagamento da parte del titolare, circostanza che, come tale, non può certo integrare un'ipotesi di colpa grave dell'utilizzatore (si richiama, tra le altre, Collegio di Torino, Decisione n. 6853/21).

Parte ricorrente ha, infine, genericamente, domandato la rifusione delle spese legali. Tale domanda non è da ritenersi meritevole di accoglimento in ragione dell'insussistenza dei presupposti di cui alla decisione del Collegio di coordinamento n. 4580/2025.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.000,00.

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.