

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - STEFANO TRAVERSI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Con ricorso interposto in data 10/11/2025 il ricorrente espone ed allega quanto segue. Mentre si trovava a Città del Capo, in data 17 ottobre 2025, si recava presso uno sportello bancario per prelevare denaro e veniva circondato da quattro uomini che si erano offerti di prestare aiuto quando, effettuata l'operazione richiesta senza concluderla, la carta non veniva restituita dall'ATM. In particolare, riferisce che, durante la fase di utilizzo dello sportello, veniva avvicinato da più soggetti, uno dei quali interveniva direttamente sul dispositivo, generando una situazione di confusione e pressione.

Il ricorrente interrompeva quindi l'operazione e si recava all'interno della filiale per richiedere assistenza al personale, senza tuttavia riuscire a recuperare la carta, che non risultava presente all'interno dello sportello automatico.

Nei minuti immediatamente successivi venivano eseguite operazioni non autorizzate, consistenti in un pagamento POS e in più prelievi di contante, per un importo complessivo di € 1.970,81.

Complessivamente, nell'arco temporale compreso tra le ore 12:40 e le ore 12:53, risultano disposte tredici operazioni tra eseguite e tentate.

Il blocco della carta veniva effettuato alle ore 13:02 del medesimo giorno.

Il ricorrente sporgeva denuncia presso le autorità locali e richiedeva il rimborso delle somme, che veniva tuttavia negato dall'intermediario.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepisce l'infondatezza del ricorso, evidenziando che le operazioni risultano correttamente autenticate mediante utilizzo della carta dotata di microchip e digitazione del relativo PIN, senza errori, e deducendo la sussistenza di un comportamento gravemente negligente del ricorrente nella custodia dello strumento e del codice segreto, nonché la tardività del blocco.

Il ricorrente, nelle repliche, ribadisce la natura fraudolenta delle operazioni, riconducendole a una dinamica di sottrazione in un contesto di criminalità e sottolineando la concentrazione temporale e l'anomalia della sequenza dispositiva.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'esecuzione di operazioni di pagamento e prelievo effettuate da terzi a seguito della sottrazione della carta di debito del ricorrente. Il ricorrente contesta n. 5 operazioni eseguite in data 17/10/2025 da ignoti malfattori dopo il furto della sua carta n. ***8807 per complessivi Euro 1.970,81

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Le operazioni risultano formalmente autenticate mediante utilizzo della carta fisica dotata di microchip e digitazione del codice PIN, circostanza che, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, costituisce elemento idoneo a dimostrare l'utilizzo dello strumento secondo le modalità previste, salvo che emergano elementi ulteriori idonei a escludere la riconducibilità delle operazioni al titolare.

Nel caso di specie, la dinamica dei fatti, come ricostruita dal ricorrente e non specificamente contestata nei suoi tratti essenziali, appare riconducibile a una ipotesi di sottrazione con destrezza avvenuta presso uno sportello ATM collocato all'interno di un locale di pertinenza della banca, ove il cliente può ragionevolmente attendersi un livello di sicurezza più elevato. In situazioni analoghe, i Collegi hanno ritenuto che la particolare collocazione dello sportello comporti, in capo all'intermediario, un generale obbligo di vigilanza e che, in presenza di una dinamica non univocamente ricostruibile, possa configurarsi un concorso di responsabilità tra le parti (cfr., tra le altre, decisioni del Collegio di Bologna nn. 1579/2025 e 10619/2025).

La sequenza temporale delle operazioni evidenzia, inoltre, un utilizzo pressoché immediato della carta a seguito della sottrazione, con esecuzione e tentativi di operazioni in un arco temporale estremamente ristretto (circa tredici operazioni in tredici minuti), circostanza che integra gli indici di anomalia previsti dalla normativa di settore (art. 8 D.M. n. 112/2007) e che, secondo l'orientamento dei Collegi, costituisce elemento rilevante ai fini della valutazione della responsabilità dell'intermediario, pur non determinando automaticamente l'obbligo di rimborso integrale, dovendosi procedere a una valutazione caso per caso in termini equitativi (cfr. Collegio di Bologna, decisioni nn. 1014/2025 e 1215/2025).

Nel contempo, non può essere trascurato che le operazioni fraudolente sono state eseguite mediante corretta digitazione del PIN, senza errori, e a brevissima distanza temporale dalla sottrazione della carta. Tale circostanza costituisce indice significativo di una possibile compromissione del codice segreto riconducibile, quantomeno in parte, alla condotta del ricorrente, che, verosimilmente, si è trovato nella condizione di rendere conoscibile il PIN a terzi nel contesto dell'azione fraudolenta.

Deve altresì considerarsi che le operazioni illecite sono state eseguite tra le 12:41 e le 12:51 del 17/10/2025; complessivamente le 13 transazioni disposte o tentate dai malfattori sono state realizzate in un arco temporale di 13 minuti (dalle 12:40 alle 12:53) e non risulta documentato l'invio di alert. Il blocco dello strumento è intervenuto alle ore 13:02, quando le operazioni risultavano già completate.

Alla luce di tali elementi, il Collegio ritiene che non ricorrano i presupposti per un accoglimento integrale della domanda, dovendosi tuttavia escludere anche una responsabilità esclusiva del ricorrente, in considerazione della peculiare dinamica del fatto, caratterizzata da modalità riconducibili al furto con destrezza, del luogo in cui l'evento si è verificato e della significativa anomalia della sequenza operativa.

In tale contesto, appare equo individuare un concorso di responsabilità tra le parti in misura paritaria, tenuto conto, da un lato, degli elementi sopra richiamati che depongono per una responsabilità dell'intermediario e, dall'altro, della condotta del ricorrente in relazione alla custodia del PIN e alla tempestività del blocco.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 985,00 (novecentottantacinque/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE