

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 PAGNI ILARIA

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Con ricorso in data 16.11.2025 la ricorrente ha dedotto: i) di aver subito, il 9.8.25, il furto con destrezza del proprio portafoglio, mentre si trovava al mercato; ii) che, al momento di effettuare un acquisto, si è accorta dell'assenza del portafoglio e del fatto che erano stati effettuati tre prelievi con la propria carta; iii) di aver presentato due distinti reclami alla banca (uno per il circuito bancomat e l'altro per il circuito della carta di credito), entrambi respinti; iv) che il furto con destrezza esclude la configurabilità di una colpa grave da parte della vittima; v) che il PIN associato alla carta era memorizzato e noto da tempo, e non vi era alcuna necessità di annotarlo o conservarlo in forma scritta; vi) che la carta è stata sospesa dalla banca solo dopo il terzo prelievo fraudolento; vii) che, inoltre, l'ultimo prelievo è stato effettuato su un circuito mai utilizzato per i prelievi.

Ha chiesto perciò all'Arbitro di disporre il rimborso delle somme sottratte, pari a euro 1.000,00.

L'intermediario, dal canto suo, ha eccepito la mancanza di un reclamo vero e proprio; inoltre, nel merito, ha dedotto che le transazioni contestate sono state regolarmente autorizzate mediante digitazione del codice PIN e lettura del chip, prima dell'orario in cui è stato apposto il blocco della carta; che non vi è stata alcuna errata digitazione del codice PIN; che le transazioni sono state effettuate a immediato ridosso del furto; che tutti gli elementi descritti fanno ragionevolmente presumere che il PIN fosse custodito congiuntamente alla carta o fosse agevolmente desumibile dagli effetti personali sottratti e comunque non conservato in modo corretto; che il furto è avvenuto in un contesto caratterizzato da

un'elevata concentrazione di persone, contesto nel quale incombe sul titolare della carta un obbligo di diligenza qualificata nella custodia dello strumento di pagamento; che ha cautelativamente bloccato la carta lo stesso giorno, alle ore 11:02, mentre la cliente ha contattato il Servizio di Assistenza Clienti, confermando il blocco della carta, alle ore 13:19.

Nelle repliche la ricorrente ha dedotto l'anomalia delle operazioni e la non coerenza col proprio profilo operativo, trattandosi di tre prelievi consecutivi effettuati in pochi minuti per importi progressivi fino al massimale giornaliero; che sono stati utilizzati due circuiti differenti presso il medesimo ATM, di cui un circuito mai utilizzato per prelievi di contante; che, già dopo il secondo prelievo consecutivo, la banca disponeva di elementi sufficienti per rilevare un'operatività anomala e procedere al blocco; che il conto è dotato di uno strumento di maxi - prelievo (fino a 3.000 euro), mentre, nel caso di specie, sono stati effettuati prelievi frazionati e ravvicinati su più circuiti.

L'intermediario, con riferimento all'indice di anomalia integrato dal terzo prelievo ("tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita", in questo caso presso lo stesso ATM), ha ribadito di aver provveduto a disporre il blocco cautelativo della carta alle ore 11:02 del 9.08.2025; inoltre, che la disponibilità di uno strumento di maxi-prelievo (fino a € 3.000) non comporta l'obbligo di utilizzarlo in ogni evenienza, né rende anomali prelievi frazionati.

DIRITTO

Sebbene debba essere respinta l'eccezione dell'intermediario circa la mancanza del reclamo, dal momento che, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, il modulo contenente il disconoscimento delle operazioni ritenute fraudolente costituisce valido reclamo ai sensi delle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari (tra le tante, ABF Bologna, decisione n. 7453/2022), il ricorso non può essere accolto.

Le tre operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata.

Sotto questo profilo, dalla documentazione in atti risulta che i prelievi sono stati eseguiti mediante lettura del microchip e corretta digitazione del codice, e perciò con doppio fattore di autenticazione forte: ossia il fattore di possesso (la carta fisica con microchip) e il fattore di conoscenza (l'inserimento del PIN). L'intermediario, dunque, ha assolto l'onere della prova sullo stesso gravante.

Una volta che l'intermediario abbia assolto il proprio onere probatorio, occorre esaminare se nella condotta del titolare dello strumento di pagamento si possa ravvisare colpa grave.

Nel caso di specie, il breve lasso temporale tra il momento del furto e le operazioni contestate, con digitazione corretta del PIN, può essere considerato un indice idoneo a far presumere che, diversamente da quanto affermato, il codice PIN fosse conservato unitamente allo strumento di pagamento o comunque in modo tale da poter essere individuato da chi ha sottratto la carta.

Infatti, secondo il Collegio di coordinamento (decisione n. 24366/2019), dalle modalità esecutive delle operazioni disconosciute si può trarre la prova, in via presuntiva, della colpa grave del titolare della carta: in particolare, la prova della negligente custodia del PIN può essere raggiunta proprio mediante

la presunzione semplice discendente dal breve lasso temporale intercorso tra furto e operazioni effettuate (ABF Bologna, decisione n. 6958/2025; ABF Bologna, decisione n. 11931/2022), nonché dalla digitazione corretta del PIN al primo tentativo.

Né la ricorrente allega, neppure nella denuncia in atti, le circostanze da cui dovrebbe risultare che il furto è stato compiuto con destrezza: piuttosto, il fatto che deduca di aver subito il furto dopo essere stata in un mercato aggrava semmai la condotta tenuta, dal momento che, in un luogo pubblico, la soglia di attenzione dovrebbe essere più alta, vista l'elevata presenza di persone.

Ne consegue che nel caso di specie si deve ravvisare la colpa grave della ricorrente.

Quanto alla presenza degli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode), lett. a), n. 2, del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), e, in particolare, dell'indice di cui alla lett. a) n. 2 ("tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita"), si deve dare atto all'intermediario di essersi immediatamente attivato per sospendere l'operatività della carta, prima ancora che la ricorrente ne chiedesse il blocco, né si ravvisano ulteriori indici di anomalia, per il fatto che, come afferma la ricorrente, i prelievi sono stati effettuati in un arco temporale ristretto, fino al massimale giornaliero e su due differenti circuiti, di cui uno mai utilizzato, e senza ricorrere alla possibilità di effettuare il prelievo di euro 3.000, anziché procedere a prelievi frazionati, perché queste circostanze non consentono di ritenere che l'intermediario non abbia adottato i presidi di sicurezza necessari a impedire le operazioni realizzate con le carte sottratte.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE