

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO VERDICCHIO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

La ricorrente, titolare di due carte di debito emesse dalla banca resistente e oggetto di furto, contesta il mancato rimborso di operazioni di prelievo non autorizzate.

In particolare, rappresenta che:

- in data 1.08.2025, a seguito di furto “*con scasso*” della propria autovettura, le venivano sottratte due carte di credito;
- in sede di denuncia ai Carabinieri, riscontrava prelievi fraudolenti presso ATM per euro 1.200,00;
- disconosceva immediatamente le operazioni, ma la banca negava il rimborso, poiché riteneva le operazioni correttamente autorizzate ed escludeva ogni malfunzionamenti dei sistemi;
- pertanto, presentava reclamo con cui contestava l’illegittimità del diniego, sostenendo che le verifiche svolte dalla banca sarebbero state parziali, poiché limitate alla funzionalità delle infrastrutture tecnologiche, senza considerare altre possibili modalità di compromissione (condotte fraudolente, tecniche avanzate, etc.); in particolare, a suo dire, mancherebbe qualsiasi prova che il PIN sia stato conosciuto da terzi per colpa della cliente che, inoltre, ha agito con tempestività e diligenza, denunciando il furto e attivando subito le procedure di blocco e disconoscimento.

Essendo rimasta insoddisfatta dell’interlocazione avuta in fase di reclamo, ha presentato ricorso all’ABF per ottenere il rimborso della somma sottratta, pari ad euro 1.200,00.

L’intermediario, ritualmente costituitosi, si è opposto alla richiesta della ricorrente, precisando che la richiesta di rimborso è correlata a n. 3 prelievi fraudolenti del 2.08.2025, eseguiti con le carte di debito in questione.

Rappresenta, in particolare, che:

- in data 2.08.2025, tra le 01:24 e le 01:28, venivano eseguiti 3 prelievi fraudolenti (pari, rispettivamente ad euro 500 + 500 + 200);
- la cliente ha denunciato il furto del borsone contenente documenti, gioielli, valigia e le carte di pagamento;
- il blocco delle carte risulta richiesto solo alle 03:24–03:25, ossia circa due ore dopo gli *alert push* inviati dalla banca alle ore 01:24.

Secondo la banca, le operazioni sono state effettuate con carte originali, tramite *microchip*, è stato digitato il PIN corretto, non risultano anomalie nei sistemi.

Tali elementi escluderebbero, a detta della banca, ipotesi di clonazione, compromissioni tecniche o tecniche di *skimming*.

La banca attribuisce alla ricorrente grave negligenza, evidenziando che:

- ha lasciato le carte in un borsone contenuto in altri bagagli dentro un'autovettura parcheggiata in strada per diverse ore nella notte;
- non ha precisato con certezza l'orario del furto;
- non ha agito con tempestività nel blocco degli strumenti, nonostante gli *alert*;
- sono state utilizzate due diverse carte, circostanza che indicherebbe conservazione congiunta di carte e PIN.

Pertanto, chiede il rigetto integrale del ricorso, ritenuto infondato e immotivato; in subordine, qualora venisse ravvisata una responsabilità della banca, la ripartizione del danno ai sensi dell'art. 1227 c.c. e riconoscimento della franchigia, pari ad euro 50,00, prevista dalla normativa.

DIRITTO

Il Collegio premette che le operazioni contestate sono state eseguite 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), entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10-*bis* del D. Lgs. n. 10/2011, nelle norme tecniche emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE n. 2018/389 della Commissione Europea, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare i pareri del 2 giugno 2019 e del 29 aprile 2024).

Ciò premesso, va rilevato che le operazioni di pagamento di cui la ricorrente chiede il rimborso sono avvenute a seguito del furto di una valigia e – per ciò che qui interessa – di un borsone ove erano conservate le carte, lasciato in un'automobile parcheggiata per strada durante le ore notturne e chiusa. Le modalità della truffa sono descritte nella denuncia presentata in data 2.8.2025, nella quale la ricorrente dichiara di aver subito il furto tra le ore 23,30 del 1°.8.2025 e le ore 2:00 del giorno successivo e di essersi poi accorta che i malfattori avevano effettuato operazioni tramite 2 delle 3 carte di debito custodite nel borsone. Il furto sarebbe avvenuto tramite la rottura del vetro dell'auto dove era contenuto il borsone. L'auto era parcheggiata in una "traversa" a fianco del locale notturno ove si era recata la ricorrente. Dalla denuncia pare potersi evincere che il borsone in questione fosse stato lasciato nell'abitacolo dell'autovettura, quindi in vista.

Le operazioni disconosciute consistono in 3 prelievi presso lo stesso ATM in data 2.8.2025, per un importo complessivo di euro 1.200,00 in appena 4 minuti: segnatamente, le prime due operazioni – effettuate con la medesima carta ed entrambe dell'importo di euro 500,00 – sono state compiute, rispettivamente, alle ore 1:24 e 1:26; la terza operazione – dell'importo di euro 200,00 ed effettuata con una diversa carta – alle ore 1:28.

Pertanto, il secondo prelievo è stato eseguito a 2 minuti di distanza dal primo e il terzo dopo altri 2 minuti. Il furto, conseguentemente e per necessaria inferenza logica, è stato eseguito tra le ore 23:30 e l'orario delle operazioni.

La banca ha dimostrato la corretta autenticazione delle operazioni e l'assenza di anomalie, producendo l'estratto del Giornale di fondo dell'ATM presso cui sono stati effettuati i prelievi *de quibus*, da cui risultano l'utilizzo del *microchip* e la digitazione del codice segreto delle carte, ossia il corretto inserimento del PIN, in assenza di anomalie o di precedenti tentativi di prelievo/pagamento non andati a buon fine.

Dai documenti e dalle risultanze agli atti pare, dunque, sufficientemente provata la colpa grave della ricorrente nella custodia delle carte *de quibus* e dei relativi PIN.

Ella ha lasciato le carte in un borsone contenuto dentro un'autovettura chiusa a chiave parcheggiata in strada "*centrale e sorvegliata*", ma non in un parcheggio custodito, per diverse ore nella notte. Dalla denuncia agli atti parrebbe, inoltre, potersi ricavare che il borsone *de quo* fosse collocato all'interno dell'abitacolo, cioè in vista.

Ebbene, i Collegi concordemente ritengono che la condotta del ricorrente, che subisca il furto della borsa o del portafoglio, con all'interno lo strumento di pagamento, lasciati nell'autovettura in sosta chiusa a chiave, sia generalmente connotata da colpa grave (salvo il caso di sosta in un parcheggio custodito).

Le operazioni, inoltre, sono state eseguite in rapida sequenza in prossimità del furto, in un arco temporale assai breve, che si colloca tra le 23,30 (orario in cui l'autovettura è stata lasciata in sosta) e le ore 1:28 del giorno successivo (orario in cui tutte e tre le operazioni contestate erano già state compiute). E probabilmente questo arco temporale è ancora più breve, dal momento che la ricorrente, nei moduli di disconoscimento, colloca il furto alle ore 00:15 circa.

Al riguardo, costituisce indirizzo condiviso dei Collegi quello secondo cui la rapida successione temporale degli eventi fa presumere con elevato grado di probabilità che le credenziali delle carte fossero conservate unitamente alle stesse (per tutte, Collegio di coordinamento, decisione n. 5304 del 2013). Si aggiunga, poi, che il furto in questione è avvenuto tramite rottura del vetro dell'auto, e che i Collegi hanno condiviso che residuano margini di valutazione della condotta del cliente in ordine alla custodia del PIN soltanto in particolari casi di furto "con destrezza" (foratura dello pneumatico, *escamotage* delle chiavi o delle banconote cadute).

Tale convinzione è ulteriormente suffragata dalla considerazione che è orientamento consolidato dei Collegi ritenere che sia da escludersi la clonazione, qualora – come nel caso di specie – l'intermediario abbia dimostrato che le operazioni sono state autenticate tramite *microchip* e con la corretta digitazione del PIN, nonché in assenza di anomalie; ciò tanto più quando le operazioni fraudolente siano state poste in essere a brevissima distanza dal furto e il ricorrente non abbia allegato alcun riferimento descrittivo e circostanziale idoneo a rendere verosimile l'asserita clonazione (cfr., *ex multis*, Collegio ABF di Bologna, decisione n. 6968 del 2022).

A ulteriore conforto di tale conclusione sovviene il rilievo che dai malfattori sono state utilizzate due diverse carte, circostanza, questa, che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, fa presumere una conservazione congiunta di carte e PIN.

Si rileva, in conclusione, che vi è contestazione tra le parti circa l'invio e la ricezione degli alert tramite notifiche push all'App di *remote banking* installata sullo *smartphone* della ricorrente. Dalle evidenze versate in atti dall'intermediario risulta il marchio dello *smartphone* e il *device-Id*, ma non sono verificabili con l'*enrollment* del dispositivo, di cui non è stata prodotta evidenza.

Ritiene il Collegio, tuttavia, che tale questione resti, nel caso di specie, irrilevante, giacché, anche volendo dare per presupposto il mancato invio degli *alert*, tale circostanza resterebbe priva di incidenza causale nella produzione del danno lamentato dalla ricorrente, dal momento che – considerato lo strettissimo arco temporale di appena quattro minuti, in cui le operazioni contestate sono state compiute – è praticamente impossibile che le notifiche avrebbero potuto scongiurare il compimento.

Da quanto precede discende l'infondatezza del ricorso in questione.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE