

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALESSANDRA SPAGNOL

Seduta del 08/04/2026

FATTO

La parte ricorrente, dopo aver presentato reclamo in data 12.2.2025 (riscontrato negativamente dall'intermediario) in data 29.11.2025 ha presentato ricorso all'ABF esponendo quanto segue:

- in data 3.02.2025 avrebbe subito il furto della borsa posizione sul sedile posteriore dell'auto (dalla documentazione prodotta, peraltro, gli accadimenti sarebbero avvenuti in data 2.2.2025);
- avrebbe immediatamente contattato il 112 e successivamente avrebbe sporto denuncia;
- sarebbe stato effettuato un prelievo non autorizzato di € 2.000,00 dal suo conto corrente;
- avrebbe richiesto, in passato, alla banca un limite massimo di prelievo pari a € 250,00 ma con la nuova carta tale limite non sarebbe stato impostato;
- la banca non avrebbe quindi rispettato le condizioni richieste, consentendo un prelievo superiore al limite indicato;

- essendo pensionata con un reddito minimo la perdita subita avrebbe avuto un impatto economico rilevante.

La parte ricorrente ha quindi chiesto il rimborso dell'importo di € 2.000,00.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, rappresentava che:

- l'operazione contestata (02/02/2025) consiste in un prelievo di € 2.000,00 effettuato presso ATM mediante carta di debito originale e corretto inserimento del PIN;
- la cliente ha denunciato il furto della carta, contenuta nella borsa sottratta, e la banca ha inizialmente riaccreditato l'importo salvo poi stornarlo a seguito delle verifiche tecniche;
- il sistema di sicurezza della carta (tecnologia Chip&PIN) garantisce elevati standard e l'operazione è risultata regolare, senza anomalie nei controlli (Card, PIN ed EMV verification tutti positivi);
- il prelievo fraudolento è stato effettuato con digitazione corretta del PIN al primo tentativo e senza errori, circostanza che esclude tentativi casuali o acquisizione del codice in tempi brevi;
- il PIN non risulta essere stato digitato dalla cliente nell'operazione immediatamente precedente (pagamento contactless), rendendo improbabile che sia stato carpito da terzi poco prima del furto;
- il ridotto intervallo temporale (circa 10-12 minuti) tra il furto e il prelievo, unito alla distanza tra luogo del furto e ATM, rende non plausibile l'estrazione tecnica del PIN, ma fa presumere che fosse conservato insieme alla carta o facilmente associabile ad essa;
- la cliente avrebbe, quindi, tenuto una condotta gravemente negligente, lasciando incustodita la borsa sul sedile posteriore mentre si accingeva a riporre la spesa, attività che verosimilmente non le consentiva di prestare la dovuta attenzione alla borsa lasciata incustodita;
- non sussistono responsabilità della banca né carenze nei sistemi di sicurezza adottati.
- il limite di prelievo deve essere autonomamente impostato dal cliente; la banca non è responsabile della mancata configurazione dei limiti sulla nuova carta.
- la dinamica dei fatti integra, secondo l'intermediario, gli estremi della colpa grave della cliente.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente precisava che:

- la ricorrente è una donna sola, nata nel 1956, quindi in età avanzata al momento dei fatti, condizione che la rende maggiormente esposta a furti e difficoltà nella gestione di codici come il PIN.
- la necessità di portare con sé il PIN è giustificata da possibili difficoltà di memoria e non costituisce automaticamente imprudenza;
- il PIN non era custodito nel portafoglio insieme alla carta bancomat, ma la sottrazione ha riguardato l'intera borsa;
- è quindi errato sostenere che il PIN fosse conservato in modo non conforme alle previsioni contrattuali;

- al momento dell'apertura del conto, la cliente aveva richiesto un limite massimo di prelievo, successivamente rimosso dalla banca senza informarla;
- la banca avrebbe dovuto comunicare alla cliente la necessità di reimpostare i limiti in occasione dell'emissione della nuova carta;
- se informata, la ricorrente avrebbe adottato misure per evitare prelievi così elevati;
- il prelievo ha superato persino la disponibilità sul conto, generando uno scoperto che la cliente ha dovuto ripianare;
- tale situazione ha inciso gravemente sulla sua condizione economica, trattandosi di una pensionata con reddito minimo.

L'intermediario, nelle controrepliche, a sua volta, osservava che:

- le repliche della ricorrente non introducono elementi nuovi idonei a modificare la valutazione già espressa nelle precedenti controdeduzioni;
- la stessa ricorrente ammette di aver portato con sé il PIN, confermando che esso fosse custodito insieme alla carta o comunque in un luogo facilmente accessibile;
- tale modalità di custodia ha consentito al terzo di utilizzare immediatamente la carta con il PIN corretto per effettuare il prelievo;
- l'affermazione della ricorrente circa la necessità di portare con sé il PIN per difficoltà di memoria costituisce prova dell'inosservanza degli obblighi contrattuali di custodia;
- le norme contrattuali e di legge vietano espressamente la conservazione del PIN insieme alla carta o in luoghi facilmente accessibili a terzi;
- la richiesta di rimborso è ritenuta infondata, non essendovi carenze nei sistemi di sicurezza della banca;
- in merito ai limiti operativi, la banca evidenzia che i massimali sono indicati nel contratto e modificabili su richiesta del cliente, senza che risulti alcuna richiesta in tal senso da parte della ricorrente.

L'intermediario ha, pertanto, chiesto il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento per cui è controversia 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 ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. Secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento, essendo "ispirata al principio del "rischio d'impresa", e cioè all'idea secondo la quale è razionale far gravare i rischi statisticamente prevedibili legati ad attività oggettivamente "pericolose", che interessano un'ampia moltitudine di consumatori o utenti, sull'impresa, in quanto quest'ultima è in grado, attraverso la determinazione dei prezzi di vendita dei beni o di fornitura del servizio, di ribaltare sulla massa dei consumatori e degli utenti il costo dell'assicurazione di detti rischi" (così Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 (infra riportato) prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare: 1) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave (o dolo) dell'utente; 2) il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni). L'operazione contestata consiste in un prelievo presso ATM di € 2.000,00 effettuato in data 02/02/2025 alle ore 18:42. L'intermediario ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate tramite utilizzo della carta originale dotata di Microchip con digitazione del codice PIN, in assenza di anomalie. Dalle dichiarazioni dell'intermediario si evince che il sistema di autenticazione adottato è a due fattori: A) elemento di possesso: CHIP B) elemento di conoscenza: PIN. L'intermediario, a prova della corretta autenticazione dell'operazione contestata ha prodotto documentazione da cui si evince chiaramente che, per l'operazione - eseguita con la carta dotata di chip - l'autorizzazione è stata fornita tramite PIN. Parte ricorrente, poi, nella denuncia, ha affermato che il 02/02/2025, mentre si trovava nel parcheggio di un supermercato nell'atto di riporre la spesa nel bagagliaio era stata avvicinata da un uomo che chiedeva informazioni stradali e che, dopo l'allontanamento di tale individuo si era accorta che dal sedile posteriore dell'auto le era stato rubato uno zaino nero contenente, tra le altre cose il PIN e la propria carta bancomat con la quale successivamente è stato eseguito un prelievo non autorizzato di € 2.000,00. Sempre dalle dichiarazioni della parte ricorrente risulta, inoltre, che il furto sarebbe avvenuto intorno alle 18:30 e l'operazione fraudolenta risulta documentalmente essere stata eseguita alle ore 18:42. La carta di pagamento oggetto della presente controversia è stata bloccata alle ore 19:01 del 02/02/2025.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha dato evidenza degli SMS Alert inviati per l'operazione di € 2.000,00 delle ore 18:42. Sulla scorta dei fatti denunciati ed accertati in atti si deve, pertanto, concludere che il fatto denunciato dalla parte ricorrente deve addebitarsi alla colpa grave della stessa, con esclusione di qualsivoglia responsabilità dell'intermediario. Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, infatti, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo (art. 10 del d.lgs. 11/2010), l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (si veda Collegio di Milano, decisione n. 8262 del 6 maggio 2020: "Il Collegio osserva che la disciplina di riferimento per la soluzione della controversia in esame è contenuta nel D.lgs. n. 11 del 2010, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 e, segnatamente, negli art. 7, 10 e 12. [...] Nell'applicazione della disciplina sopra sintetizzata si è osservato che l'art. 10, nella ripartizione dell'onere probatorio in caso di disconoscimento di operazioni, pone una precisa e graduata sequenza: in primo luogo, il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione di pagamento sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal

titolare, il prestatore deve dimostrare, al fine dell'esonero da responsabilità (art. cit. comma 2°), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondursi al comportamento, fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto (primariamente gli obblighi di custodia del dispositivo e delle chiavi di accesso)). Nel caso che ci occupa vi è, come già detto, la prova della corretta autenticazione a doppio fattore. Con riferimento, poi, alla circostanza ammessa dalla parte ricorrente in ordine all'abbandono della carta di pagamento in luogo incustodito (interno dell'auto aperta) senza l'adozione di particolari cautele, secondo l'orientamento prevalente dei Collegi le modalità del furto integrano gli estremi di una condotta gravemente colposa del ricorrente (si veda: Collegio di Torino, decisione n. 6628/2022 "Ciò posto, il ricorrente ha dichiarato di aver subito il furto del borsello contenente la carta Bancomat intorno alle ore 11:00; nel descrivere l'accadimento nella denuncia, egli ha precisato che, nel corso di una manovra di posteggio, un signore aveva richiamato la sua attenzione. Ha quindi riferito di essere sceso dalla macchina, dimenticandosi di chiuderla, e di essersi avvicinato a tale signore che gli chiedeva alcune informazioni. Ha poi concluso di essersi accorto, tornato sui suoi passi, che il borsello, lasciato con l'automobile aperta sul sedile lato passeggero, gli era stato sottratto, unitamente a portafoglio e carta Bancomat. Ebbene, una condotta siffatta, valutate le circostanze del caso alla luce dei precedenti dell'ABF, deve giudicarsi gravemente colposa, così come affermato dall'intermediario. La grave colpa dell'utilizzatore deve, invero, desumersi dalla circostanza che l'auto nella quale era contenuta la carta Bancomat sia stata lasciata aperta sebbene fosse parcheggiata in un luogo pubblico – il parcheggio sotterraneo di un supermercato – caratterizzato dal transito di una molteplicità indistinta di soggetti (come nei casi decisi da ABF, Coll. Roma n. 784/19; e ABF, Coll. Bari n. 24247/18). Nel caso in esame, poi, la stessa parte ricorrente ha dichiarato nella denuncia all'Autorità di aver lasciato il portafoglio nel borsello riposto sul sedile anteriore della vettura, borsello verosimilmente visibile dall'esterno. L'utente, pertanto, ha attuato una condotta contraria al dettato dell'art. 7 D.Lgs. n. 11/2010: si può escludere che lo stesso abbia posto in essere gli accorgimenti atti ad assicurare la sicurezza dello strumento di pagamento"; Collegio di Torino, decisione n. 1645/2021: "Nelle controdeduzioni, l'intermediario ha eccepito la condotta gravemente colposa del cliente per aver questi lasciato il portafoglio, contenente la carta di debito, incustodito all'interno della vettura con la chiusura di sicurezza non inserita. La circostanza non è controversa ed anzi trova puntuale rispondenza in quanto dichiarato dal cliente nella denuncia all'Autorità (agli atti). Ora, una condotta siffatta, valutate le circostanze del caso alla luce dei precedenti dell'ABF, deve giudicarsi gravemente colposa (cfr. ABF, Coll. Torino n. 14026/18). La grave colpa dell'utilizzatore deve, invero, desumersi dalla circostanza che l'auto nella quale era contenuta la carta-bancomat sia stata lasciata aperta sebbene fosse parcheggiata in un luogo pubblico caratterizzato dal transito di una molteplicità indistinta di soggetti (come nei casi decisi da ABF, Coll. Roma n. 784/19; e ABF, Coll. Bari n. 24247/18). La circostanza peraltro che al momento del furto, perpetrato all'interno della vettura incustodita, il cliente non si trovasse neppure nelle immediate vicinanze (come in ABF, Coll. Torino n. 6423/18), essendo intento ad operazioni non attinenti al veicolo né eseguite tramite questo, rende del tutto ingiustificata la mancata chiusura dell'abitacolo in luogo pubblico. Nel caso in esame,

invero, la stessa parte ricorrente ha dichiarato nella denuncia all'Autorità (agli atti) di aver lasciato il portafogli nella borsa riposta sul sedile anteriore della vettura che sostava in un'area pubblica, borsa che – a quanto è dato apprendere – dovette essere facilmente visibile e riconoscibile dall'esterno. Il cliente dunque ha posto in essere una condotta contraria al dettato dell'art. 7 D.Lgs. n. 11/2010 potendosi pacificamente escludere che lo stesso abbia posto in essere quei minimi accorgimenti atti ad assicurare la sicurezza dello strumento di pagamento” ed anche Collegio di Torino, decisione n. 14026/18). Non v'è dubbio che parte ricorrente abbia – per sua stessa ammissione – lasciato lo zaino nella macchina aperta nel mentre che caricava la spesa nel bagagliaio dell'autovettura così consentendo, con propria colpa grave, il facile furto dello zaino con tutto il suo contenuto. Secondo, poi, l'orientamento dei Collegi (si veda Collegio di Torino, decisione n. 6146/2022), l'età avanzata non rileva al fine di escludere la colpa grave della ricorrente considerato che la scelta di utilizzare un metodo di pagamento alternativo al contante comporta l'accettazione dei rischi connessi, fatti salvi ovviamente i casi particolari a cui non può però farsi riferimento nel caso in esame. Infine, ad ulteriore riprova della non responsabilità risarcitoria dell'intermediario, vi è il brevissimo lasso di tempo intercorso tra il furto e l'operazione contestata (che, si ricorda, è stata effettuata senza difficoltà di digitazione del PIN al primo tentativo). In base all'orientamento espresso dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 5304/2013) ed anche dal Collegio di Torino (decisione n. 17797/2020), del Collegio di Roma (decisione n. 8848/2022) del Collegio di Bologna (decisione n. 6385/2022) e del Collegio di Milano (decisione n. 7409/2022) “il ristrettissimo arco temporale è incompatibile con l'eventualità che i ladri abbiano proceduto a digitare il PIN per tentativi, denotando invece che – al contrario – essi dovessero necessariamente conoscerlo. 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”.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE F.F.