

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- in data 07.4.2025, alle ore 15:34, veniva eseguito su un suo conto corrente presso l'intermediario un prelievo non autorizzato per l'importo di € 1.500,00;
- tale operazione veniva effettuata da terzi ignoti in modo illecito, a seguito del furto con destrezza del portafoglio presente nella sua borsa, mentre si trovava in un negozio;
- resasi conto del furto - avvenuto intorno alle 15:00, contattava invano alle ore 15:29 e alle ore 15:31 la filiale dell'intermediario per richiedere il blocco della carta, che veniva, tuttavia, disposto in ritardo e solo quando ormai era stato effettuato l'indebito prelievo;
- provvedeva quindi al disconoscimento dell'operazione, il cui rimborso veniva negato in data 09.04.2025;
- presentava reclamo all'intermediario in data 29.04.2025, che veniva riscontrato negativamente.

Pertanto, chiede il rimborso dell'importo di € 1.500,00 oltre interessi. Domanda che rivolge nei riguardi di due intermediari, l'uno anche quale procuratore dell'altro.

L'intermediario A, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- dal 30/09/2024 ha conferito all'intermediario B il ramo d'azienda relativo alle attività di monetica e per l'effetto tale intermediario è subentrato quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento;
- per procura conferitagli con atto notarile da B, ha comunque tutti i poteri di rappresentanza, sostanziale e processuale, in tutti i procedimenti di risoluzione alternativa delle controversie, e pertanto può costituirsi nel presente procedimento in nome e per conto di B, in un'ottica di semplificazione procedurale;
- l'operazione in questione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere mediante lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN, senza anomalie;
- sussiste la colpa grave della cliente, in quanto la sottrazione della carta di debito non è avvenuta con destrezza, ma è da ascrivere alla scarsa attenzione prestata dalla stessa in un luogo pubblico; anche la totale assenza di contestualizzazione del furto da parte della ricorrente contribuisce a delineare una condotta gravemente colposa a suo carico;
- inoltre, il fatto che l'operazione fraudolenta è stata compiuta nell'immediatezza del furto lascia presumere l'incauta custodia del codice PIN congiuntamente alla carta;
- una colpa grave della cliente è riscontrabile anche nella tardività della richiesta di blocco, effettuata alle 15:50 del 07/04/2025, ovvero un'ora dopo essersi accorta del furto (indicato in denuncia alle ore 15:00 del 07/04/2025); la dichiarata chiamata delle 15:29 non è supportata da prove: non risulta contattato il numero verde dedicato, ma verosimilmente la filiale.

In sede di replica la cliente precisa che:

- nessuna condotta gravemente colposa può esserle imputata in quanto: non ha mai divulgato a terzi il codice pin del proprio bancomat, né lo ha custodito insieme alla carta; è stata vittima dell'azione illecita di terzi che, con abilità e destrezza, le hanno sottratto il portafoglio; non appena resasi conto dell'avvenuta sottrazione del portafoglio dalla sua borsa, ha tempestivamente richiesto il blocco della carta, contattando la propria filiale prima che si verificasse l'illecito prelievo e cioè alle ore 15:29 e 15:31;
- il prelievo non autorizzato è conseguenza del grave inadempimento dell'Intermediario, il quale, pur essendo stato tempestivamente informato dalla correntista del furto del bancomat, ha tardato nell'effettuare il richiesto blocco della carta di debito e quindi nel porre in essere le misure di sicurezza necessarie a tutelare la propria cliente, specialmente tenuto conto dell'età piuttosto avanzata della ricorrente (67 anni al momento del furto);
- dai log della controparte risulta un'anomalia nell'esecuzione dell'operazione contestata.

A ciò l'intermediario resistente controreplica come di seguito:

- ha allegato una pluralità di elementi fattuali gravi, precisi e concordanti (ristretto lasso temporale tra furto e prelievo, assenza di tentativi errati di digitazione del PIN, contesto di luogo pubblico), dai quali la giurisprudenza ABF consente di desumere, in via presuntiva, la colpa grave dell'utilizzatore;
- l'assunto della ricorrente secondo il quale il furto sarebbe avvenuto "con destrezza" in un esercizio commerciale "non particolarmente affollato" non è supportato da dettagli fattuali: nella denuncia non emergono tecniche di raggiro complesse (banconota a terra, pneumatico forato, ecc.) che tipicamente giustificano l'esclusione della colpa grave dell'utente. In assenza di una specifica dinamica fraudolenta allegata e provata, l'ABF reputa che in luoghi pubblici o aperti al pubblico si innalzi la soglia di attenzione dovuta;
- il criterio soggettivo dell'età può incidere sul parametro di diligenza dell'intermediario, ma non esonera l'utente dagli obblighi minimi di diligenza (custodia separata delle credenziali; uso dei canali d'urgenza);
- la scelta della cliente di contattare il canale non deputato al blocco dello strumento di pagamento (la filiale) non equivale ad una richiesta di blocco validamente inoltrata secondo le condizioni contrattuali;
- l'operazione è stata effettuata con doppio fattore, in assenza di alcuna anomalia.

DIRITTO

In via preliminare, si rileva brevemente che nel presente procedimento, originariamente instaurato contro l'intermediario N**** (qui intermediario B) e contro l'intermediario B** (qui intermediario A), quest'ultimo si è costituito anche in nome e per conto dell'intermediario N**** (qui intermediario B).

In particolare, l'intermediario A ha chiarito preliminarmente che, dal 30/09/2024, per effetto del conferimento di ramo d'azienda relativo alle attività di monetica all'intermediario B, quest'ultimo sarebbe l'emittente della carta. Per effetto di tale conferimento, quindi, l'intermediario B è subentrato all'intermediario convenuto, con efficacia dal 30/09/2024, quale soggetto emittente degli strumenti di pagamento, diventando titolare di ogni diritto, obbligo e onere derivante dai singoli contratti conferiti, ivi comprese le richieste di risarcimento danni contrattuali e non. L'intermediario A afferma di aver comunicato quanto sopra alla cliente in data 28/08/2024.

In definitiva, il Collegio rileva come il ricorso in oggetto sia stato instaurato nei confronti dell'intermediario A e dell'intermediario B. L'intermediario A chiede - in caso di accoglimento totale o parziale del ricorso – che venga pronunciata condanna nei confronti del solo intermediario B o, laddove ciò non sia possibile, che venga dichiarata l'inammissibilità del ricorso per suo difetto di legittimazione passiva.

Il ricorso ha ad oggetto n. 1 operazione contestata per l'importo di € 1.500,00 eseguita tramite prelievo il giorno 7.4.2025 alle ore 15:34.

In atti è presente la denuncia nella quale la cliente descrive i fatti nei medesimi termini del ricorso.

Nella denuncia la cliente afferma di essersi accorta di avere subito il furto intorno alle ore 15:00; la prima operazione sconosciuta è stata eseguita alle ore 15:34, ossia a distanza di circa 30 minuti dal furto.

Quanto alla condotta fraudolenta, la cliente lamenta di essere stata vittima di furto con destrezza, senza tuttavia fornire però specifica descrizione in merito. Difatti, a tale riguardo afferma solo di aver subito il furto del suo portafoglio, con all'interno la carta poi usata per il prelievo qui contestato, mentre si trovava in un esercizio commerciale.

Secondo gli orientamenti condivisi tra i Collegi, anche in ipotesi di furto con destrezza residuano comunque margini di valutazione della condotta del cliente in ordine alla custodia del PIN che, tuttavia, nel caso di specie sono preclusi proprio per l'assenza di specifica e puntuale descrizione dell'evento.

Quanto alla *strong customer authentication* (c.d. SCA), al contempo, si rileva che l'intermediario sostiene che l'operazione sia stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata. In particolare, lo stesso afferma che l'operazione risulti autorizzata mediante *lettura del microchip della carta e corretto inserimento del relativo codice PIN*.

Dalle evidenze in atti, in effetti, risulta che:

- Il prelievo è stato effettuato tramite tecnologia chip/pin, come riportato nel tabulato;
- il log prodotti, riportano tutti i codici G70-G73 e Anomalia:00.
- c'è corrispondenza con il PAN della carta di debito.

Si rappresenta che in casi analoghi, in cui – pur in assenza di evidenza specifica della avvenuta digitazione del PIN – il giornale di fondo riportava la dicitura “Anomalia: 00”, questo Collegio ha ritenuto documentata la digitazione del PIN sulla base della mancata rilevazione di anomalie (cfr. decisioni n. [3531/2022](#) n. [1208/2023](#)); ciò in quanto, se il PIN non fosse stato inserito o fosse stato digitato in modo errato, il sistema avrebbe rilevato un'anomalia.

Si ritiene, inoltre, documentate la corretta lettura della carta e la digitazione del PIN sulla base della presenza dei codici G70-G71-G72-G73, che attestano la regolarità dei controlli presso l'ATM (cfr. decisioni n. [16167/2022](#) e n. [1065/2023](#)).

Da ultimo, il Collegio rileva che la cliente afferma di avere contattato la propria filiale dell'intermediario a seguito del furto (e prima del prelievo indebito, avvenuto alle 15:34) per chiedere il blocco della carta sottratta.

Nello specifico, dichiara di aver effettuato due telefonate verso la filiale rispettivamente alle ore 15:29 e 15:31, ma nonostante tale tempestiva richiesta, la Banca provvedeva al blocco con ritardo e solo successivamente all'effettuazione dell'indebito prelievo.

Riguardo alle chiamate eseguite, la ricorrente allega evidenza delle telefonate tramite screenshot del proprio telefono, da cui, tuttavia, è possibile ricostruire solo la chiamata delle 15:29 e non quella delle 15:31.

Si osserva, inoltre, che, da apposite verifiche, emerge che il numero chiamato non è ricollegabile al numero verde della banca. L'intermediario afferma infatti che agli orari indicati, la cliente ha chiamato la propria agenzia di riferimento e non il numero verde dedicato al blocco degli strumenti di pagamento.

Pertanto, non sono rinvenibili profili di colpa dell'intermediario neppure da quest'ultimo punto di vista.

In definitiva, tenuto anche conto dei precedenti assunti in casi simili dai Collegi, la condotta del cliente, che subisca il furto dello strumento di pagamento in un luogo pubblico (es. negozio, ristorante ecc..) è generalmente connotata da colpa grave, in quanto la soglia di attenzione dell'utilizzatore dovrebbe innalzarsi in relazione alla libera accessibilità al luogo pubblico da parte di terzi, fatta salva la valutazione di ulteriori circostanze del caso concreto che, tuttavia, nel caso di specie non sono state documentate né provate.

Dalla documentazione in atti, infine, non emerge alcun profilo di responsabilità dell'intermediario resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE