

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) BARENGHI	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIAN LUCA GRECO

Seduta del 27/04/2026

FATTO

La parte ricorrente ha affermato quanto segue:

- in data 15/11/2025 si recava presso l'ATM esterno della filiale dell'intermediario per effettuare un prelievo;
- inseriva lo strumento di pagamento e digitava il pin;
- prima che lo sportello erogasse l'importo di € 1.400,00 richiesto, si avvicinava un soggetto sconosciuto che, nel sostenere che la sua tessera fosse all'interno dell'ATM, "batteva" sullo schermo;
- "in pochi attimi" annullava l'operazione, ritirava la carta e si avvedeva che il soggetto si allontanava;
- spaventata dell'accaduto, entrava all'interno della filiale della banca, provando a ripetere l'operazione di prelievo dall'ATM interno che le riferiva dell'assenza di disponibilità [della somma richiesta];

- contattava il servizio clienti dell'intermediario, che le confermava l'assenza di disponibilità sul proprio conto in quanto da poco era stata erogata la somma di € 1.400,00;
 - in data 16/11/2025 si rivolgeva allo sportello dell'intermediario, ove un funzionario della banca la invitava a sporgere denuncia, riferendole altresì che "non era la prima volta che capitava";
 - vista l'esistenza di pregressi episodi del genere, la banca avrebbe dovuto diffondere informazioni alla clientela;
 - l'intermediario ha la disponibilità dei filmati di videosorveglianza che possono testimoniare quanto ricostruito;
 - in data 17/11/2025 presentava denuncia ai Carabinieri, contestualmente portata a conoscenza dell'intermediario;
 - l'intermediario le ha accreditato la somma "salvo buon fine", per poi stornarla in data 04/12/2025;
 - solitamente l'intermediario è assicurato per ipotesi di furti ed appropriazioni indebite;
 - essendoci stati dei precedenti, come comunicate dal funzionario dell'intermediario, la banca avrebbe potuto predisporre quanto meno "un cartello sopra lo sportello o un messaggio a video prima delle operazioni";
 - non avendo visto erogate le banconote al momento della riconsegna della carta e non essendole state fornite le immagini della videosorveglianza, non è possibile escludere che il frodatore abbia manomesso l'ATM mediante "un'ideale tecnologia";
 - la responsabilità della sicurezza dei sistemi informatici è posta in capo all'intermediario;
 - l'intermediario non ha offerto alcuna prova che quanto accaduto sia a lei esclusivamente addebitabile.
- L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rappresentato quanto segue:
- la parte ricorrente formula contestazioni in ordine al prelievo di € 1.400,00 eseguito con la carta di debito "M***", pan ***491 a lei intestata, presso il proprio ATM, alle ore 14.31 [del 15/11/2025];
 - l'operazione in controversia risulta correttamente effettuata, con regolare autorizzazione e consenso della titolare, senza alcuna anomalia, mediante inserimento della carta e con la corretta digitazione del codice PIN;
 - come risulta dalla denuncia del 17/11/2025, l'oggetto del furto è il denaro erogato nell'area self della banca, situata all'esterno dei locali della filiale;
 - la condotta disattenta della ricorrente si pone in contraddizione con gli obblighi di custodia della propria tessera ai sensi del D.lgs. 11/2010, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007 in tema di servizi di pagamento e, in particolare, dell'art. 7 comma 1, lett. a, che dispone che *"L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso;"* e, ancora, al comma 2, afferma che *"Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo."*;
 - la parte ricorrente ha operato presso un'ATM esterno alla propria filiale;

- la transazione è stata effettuata con la tecnologia microchip e mediante digitazione del PIN;
 - con riferimento ai prelievi ATM, non è possibile in alcun caso effettuare le operazioni in assenza del codice PIN in quanto, a seguito dell'inserimento della plastica originale nell'apposita fessura del dispositivo ATM, viene immediatamente richiesto il codice PIN per procedere con le operazioni desiderate;
 - dall'analisi della movimentazione della carta non risultano digitazioni errate del PIN che è stato digitato correttamente al primo tentativo;
 - posto che è onere posto in capo alla banca quello di provare la corretta registrazione delle transazioni, nonché la loro validazione e realizzazione, il prelevamento di € 1.400,00 è stato eseguito alle ore 14:31 [del 15/11/2025], in assenza di alcuna anomalia di sistema e di errata digitazione del PIN, come emerge dal dettaglio del giornale di fondo dell'ATM e dai movimenti della carta;
 - il prelevamento asserito disconosciuto dalla ricorrente è documentato anche nel giornale di fondo;
 - l'erogazione del contante al momento del prelevamento avviene successivamente all'uscita della carta dall'ATM;
 - l'ATM ha erogato il contante subito dopo l'espulsione della carta e, dalle evidenze tecniche, non risulta alcuna revoca del consenso prima della conclusione dell'operazione, ovvero prima che l'ordine di pagamento divenisse irrevocabile;
 - per l'operazione di prelievo ATM risulta inviato correttamente l'SMS ALERT unitamente ad una notifica push;
 - non sussiste alcun elemento o mancanza imputabile alla banca per la perdita patrimoniale verificatasi;
 - sussistono precedenti ABF a sostegno delle proprie ragioni.
- Tutto ciò posto, la parte ricorrente ha chiesto all'ABF di disporre che la banca le rimborsi quanto sottratto, *“o comunque una parte di esso”*.
L'intermediario resistente ha chiesto all'ABF il rigetto del ricorso.

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.

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 1.400,00, corrispondente all'importo di un prelievo fraudolento all'ATM.

L'operazione contestata consiste in un prelievo di € 1.400,00 da ATM - situato all'esterno della filiale della filiale dell'intermediario resistente - effettuato a mezzo della carta di debito “M***”, pan ***491, in data 15/11/2025 alle ore 14.31.

Nella denuncia, la cliente ha riferito quanto segue:

- alle ore 14.30 del 15/11/2025 inseriva la propria carta “M***” nell'ATM dell'intermediario, digitando il PIN;

- le si avvicinava un signore che, nel riferirle che nell'ATM era presente la propria carta, "toccava insistentemente il terminale battendo sullo schermo più volte" prima di allontanarsi;
- provava [nuovamente] a prelevare, ricevendo dal sistema riscontro negativo in ragione del saldo insufficiente;
- contattava il servizio clienti dell'intermediario, apprendendo che era stato effettuato un prelievo di € 1.400,00;
- non ha autorizzato il prelievo in questione;
- la propria carta è stata utilizzata indebitamente a seguito della truffa.

In proposito il Collegio osserva che:

- rispetto a quanto riportato nella denuncia, nel ricorso la cliente ha altresì riferito che, oltre ad aver inserito nell'ATM la carta e digitato il codice PIN, la stessa ha altresì richiesto l'erogazione dell'importo di € 1.400,00;
- la parte ricorrente non ha mai perduto il possesso dello strumento di pagamento, per sua stessa ammissione restituito dallo sportello automatico;
- l'intervento del frodatore parrebbe essere occorso dopo l'autorizzazione dell'operazione di prelievo, al momento dell'erogazione delle banconote.

In relazione alla circostanza della frode l'intermediario, benché non abbia espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2, ha riferito che la truffa ha avuto ad oggetto il contante erogato correttamente dall'ATM, esterno alla propria filiale.

In considerazione del fatto che il ricorrente ha ammesso di aver personalmente dato il consenso all'esecuzione delle operazioni, il Collegio ritiene che non dovrebbe qui porsi la questione circa la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate (che peraltro, dalle evidenze documentali versate in atti, risulterebbe comunque effettuata mediante impiego del CHIP della carta di debito e la digitazione del PIN, al primo tentativo). In altre parole, l'esistenza del consenso del pagatore al compimento di un'operazione poi disconosciuta esclude che possa venire in rilievo quanto disposto dal d.lgs. 11/2010 con riguardo alle conseguenze sul piano giuridico del difetto di autorizzazione, per cui il Collegio non può che rigettare la richiesta di rimborso della predetta operazione.

Da tale conclusione non vi è motivo di discostarsi pur considerate le ulteriori contestazioni avanzate da parte ricorrente.

Essa, in primo luogo, ha contestato il possibile malfunzionamento dell'ATM in quanto, non avendo visto erogate le banconote al momento della riconsegna della carta e non essendole state fornite le immagini della videosorveglianza, non è possibile escludere che il frodatore abbia manomesso lo sportello automatico mediante "un'idonea tecnologia".

In proposito, come anticipato, l'intermediario ha riferito che l'operazione di prelievo è stata effettuata in assenza di alcuna anomalia di sistema, mediante impiego del CHIP della carta di debito e la digitazione del PIN, al primo tentativo. Sul punto l'intermediario ha prodotto evidenza della lista movimenti e del giornale di fondo dell'ATM, da cui può ricavarsi l'impiego del CHIP della carta di debito e l'inserimento del PIN.

La contestazione è dunque priva di pregio.

Infine, la cliente ha contestato che l'intermediario:

- non avrebbe avvisato la clientela (mediante comunicazioni, da veicolare anche dal display dell'ATM) in ordine a precedenti furti già occorsi in prossimità dello sportello automatico, così come riferitole da un funzionario della banca;
- non avrebbe fornito evidenza delle registrazioni effettuate dalle telecamere di video sorveglianza.

Benché l'intermediario nulla abbia riferito in proposito, si osserva che la parte ricorrente non ha prodotto evidenze in ordine a quanto riferitole circa precedenti casi di furto già avvenuti in prossimità dell'ATM, né in ordine alla presenza di videocamere in prossimità dell'ATM, sito all'esterno dei locali della banca.

Poiché, ai sensi dell'art. 2697 c.c., spetta a chi vuol far valere un diritto provare i fatti che ne costituiscono il fondamento, anche queste contestazioni sono da ritenersi infondate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE