

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

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

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 27/04/2026

FATTO

Ricevuto riscontro negativo al reclamo in data 15.10.2025, parte ricorrente adiva l'ABF. Essa parte, allegava, che il giorno 17.09.2025, sua moglie aveva subito il furto del portafoglio con al suo interno lo strumento di pagamento dell'intermediario a sé intestato. Precisava che, fino alle 11:38, la carta era in possesso della moglie, come provato dalla contabilizzazione del pagamento, col medesimo bancomat, di una seduta di fisioterapia, alle 11:38 e che la moglie medesima, successivamente, era partita in direzione di un centro commerciale a 6.8 km di distanza dal centro di fisioterapia, raggiungendolo alle 12:00 circa. Alle ore 12:37 erano pervenuti sul telefono della moglie notifiche di pagamenti non riusciti con altro strumento di pagamento, di altro intermediario custodito insieme a quello dell'intermediario convenuto. Constatato il furto del portafogli, i coniugi si attivavano nel blocco di tutti gli strumenti di pagamento sottratti, tra cui quello oggetto del ricorso, per il blocco del bancomat dell'intermediario convenuto, si rendevano necessarie due chiamate al call center della banca, della durata di circa 4 minuti l'una, effettuate rispettivamente alle 12:50 e alle 12:55; nel frattempo, a partire dalle ore 12:47 venivano operati due prelievi rispettivamente di € 1.500,00 ed € 250,00 con il bancomat sottratto. Il giorno 18.09.2025 veniva sporta denuncia ai Carabinieri e avanzata richiesta di rimborso all'intermediario, il quale lo negava presumendo una conservazione congiunta tra strumento di pagamento e PIN

che parte ricorrente contesta, asserendo che la banca non avrebbe dimostrato la colpa grave, necessaria per negare il rimborso. Precisava, altresì, il ricorrente che, nonostante fosse intestatario della carta, essa era in possesso della moglie dal momento che lui spesso viaggia all' estero e che la moglie è comunque depositaria della firma presso il C/C collegato al bancomat. Asseriva come non corrisponderebbe al vero che per violare il pin si debba impiegare tecnologia sofisticata, in particolar modo nei casi di "furto con destrezza" da parte di criminali ben specializzati in questa tipologia di azioni e che, in ogni caso, l'istituto di credito non avrebbe fornito alcun indizio grave, preciso e concordante della colpa del titolare del bancomat. Nel replicare alle controdeduzioni dell'intermediario, precisava che la dichiarazione circa la cessione della carta alla moglie non costituisce confessione stragiudiziale rilevante perché resa ad un terzo, che la prassi consolidata vede spesso l'utilizzo di carte bancarie tra coniugi per esigenze domestiche e di spesa familiare e dunque ciò non può configurare, di per sé, una colpa grave a suo carico. L'intermediario, secondo l'istante, invertirebbe illegittimamente l'onere della prova, violando la ratio del D.Lgs.11/2010: il solo lasso di tempo intercorso tra il furto dello strumento di pagamento e l'operazione fraudolenta non potrebbe, di per sé, far presumere la conservazione del PIN assieme al Chip. Contestava all' intermediario anche di omettere di fornire la prova di aver implementato misure di sicurezza idonee a prevenire o ridurre l'uso fraudolento degli strumenti di pagamento, nonostante sia suo onere farlo, che i log tecnici prodotti non dimostrerebbero la conservazione del PIN assieme alla carta (in merito lo studio del Politecnico di Torino, risalente al 2013, prodotto dall' intermediario sarebbe vetusto e incompleto) e che il primo prelievo fraudolento, di € 250,00, risultava avvenuto presso un ATM non di proprietà dell'intermediario convenuto, non potendo così escludersi malfunzionamenti. L'intermediario convenuto, inoltre, non avrebbe dimostrato l'effettiva sicurezza dei sistemi utilizzati, nè l'esistenza o il funzionamento di sistemi di videosorveglianza presso gli ATM, nè fornito alcuna prova che il PIN fosse conservato fisicamente con la carta, non dimostrando così la colpa grave del cliente. Domandava, quindi, il rimborso della somma di € 1.750,00.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, precisava, in primo luogo, che le operazioni di prelievo erano state eseguite prima della telefonata del ricorrente al servizio clienti al fine di procedere blocco dello strumento di pagamento. Contestava che la carta di debito utilizzata per le operazioni controverse era stata affidata dal ricorrente alla moglie con palese violazione degli obblighi di custodia specifici in capo al titolare del servizio, asserendo che, essendovi confessione in denuncia circa tale violazione degli obblighi contrattuali, la colpa grave della quale l'intermediario ha l'onere di dimostrazione non avrebbe necessità d'esser provata ma andrebbe assunta tal qual è. Allegava, inoltre, che, dato il breve lasso di tempo tra il furto dello strumento di pagamento e le operazioni contestate, sarebbe lecito supporre che la controparte conservava il PIN unitamente alla carta, in quanto il PIN veniva inserito da subito correttamente dal ladro, atteso che quanto estrapolato dai sistemi informatici evidenzerebbe come le operazioni fossero state correttamente autorizzate mediante l'utilizzo della plastica originale, con la combinazione Chip + PIN, anche perché ad oggi, non risulterebbe esistere un dispositivo che possa riprodurre nell'immediatezza il codice personale identificativo (PIN) legato a strumenti di pagamento accessori al conto corrente (cfr. perizia del Politecnico di Torino che produceva). Precisava, altresì, di aver inviato notifiche push/SMS in merito alle operazioni contestate. Domandava il rigetto del ricorso, in quanto infondato.

Le operazioni contestate consistono in due prelievi ATM, rispettivamente di € 250,00 ed €1.500,00, effettuati tramite carta di debito intestata al ricorrente, per un totale di € 1.750,00, il giorno 17.07.2025 tra le ore 12:42 e le 12:47. Le suddette operazioni risultano dalla documentazione tecnica allegata dall'intermediario, in atti unitamente alla denuncia.

DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento 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 al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare, in primo luogo, che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite, ove sia adempiuto da parte dell'intermediario il predetto onere probatorio, nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che l'utilizzatore sopporti per intero le perdite subite.

Venendo alla fattispecie che ci occupa, l'intermediario ha documentato, producendo le relative evidenze informatiche che le operazioni contestate, sono state correttamente autenticate ed autorizzate in assenza di anomalie con sistema a due fattori, più precisamente: elemento di possesso, CHIP; elemento di conoscenza, PIN. Alla luce di quanto sopra esposto, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, la procedura seguita è da ritenersi conforme alla SCA (Strong Customer Authentication).

Avendo fornito l'intermediario, la prova posta a suo carico dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 è, dunque, necessario passare alla valutazione del comportamento dell'utente, nei confronti del quale parte resistente ha eccepito una condotta contraddistinta da colpa grave, ai fini dell'applicazione delle previsioni del successivo art. 12 del suddetto d.lgs.. Il ricorrente allega che la carta di pagamento utilizzata per il prelievo fraudolento è stata presumibilmente sottratta alla moglie nella tarda mattinata del 17.09.2025. Ella, intorno alle 12:00, raggiungeva un supermercato dopo aver effettuato l'ultimo pagamento non disconosciuto alle ore 11:38, presso un esercente sito a una distanza di 12 minuti circa in auto. Uscita dal supermercato si avvedeva del furto, allorché riceveva notifiche di alert in relazione ad operazioni tentate, senza esito positivo, con altro strumento di pagamento contestualmente sottratto. La prima operazione disconosciuta risale alle ore 12.42.

Alla luce delle deduzioni e delle eccezioni nonché delle allegazioni e della documentazione versata in atti dalle parti deve rilevarsi, che, in primo luogo, non risulta decisiva la circostanza, eccepita dall'intermediario che la carta bancomat, intestata al

marito, fosse detenuta dalla moglie, posto che secondo gli orientamenti dei Collegi, la valutazione del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore deve essere condotta alla luce delle circostanze del caso concreto in relazione al soggetto che effettivamente custodisce la carta al momento del furto (si veda in merito Collegio di Torino, Decisione n. 8894/21). Ebbene, sotto quest'ultimo profilo, va rammentato che l'intermediario non va esente dalle conseguenze pregiudizievoli delle operazioni disconosciute là dove non consti, che l'utente abbia agito in frode, dolo o colpa grave ai sensi e per gli effetti dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010, circostanze che spetta all'intermediario medesimo allegare e provare. Alla luce di tale principio non appare, nella fattispecie, bastevole la mera allegazione, non corredata da specifici elementi di prova, secondo cui l'operazione non autorizzata sarebbe stata possibile solo a causa della presunta incauta custodia delle credenziali d'utilizzo dello strumento, non emerge, infatti, adeguata prova dell'incuria del cliente nella custodia dello strumento o delle relative credenziali d'utilizzo e quindi della sua colpa grave (si richiama Collegio di Torino, Decisione 10339/2025). Peraltro, deve aggiungersi come, sulla scorta delle allegazioni e della documentazione in atti: i) il lasso temporale tra il presumibile orario del furto (intorno alle 12.00) e la prima operazione disconosciuta (ore 12.42) non sia tale da integrare una presunzione di colpa grave nella custodia del PIN (si veda tra le altre Collegio di Torino, Decisione n. 17797/2020); ii) né, pur essendo stato contestualmente sottratto altro strumento di pagamento, esso risulta essere stato utilizzato dai malfattori con esito positivo.

Pertanto, deve ritenersi che, nel caso che ci occupa, non risulti provata, da parte dell'intermediario, di tale prova onerata, la colpa grave dell'utente nella custodia dello strumento di pagamento.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.750,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE