

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso in data 27.11.25, la ricorrente ha dedotto: i) di aver subito, il 26 settembre 2025, tra le 17:00 e le 17:30, il furto della borsa, contenente anche il telefono cellulare associato al conto e la carta prepagata; ii) che al momento del fatto si trovava all'interno di una lavanderia e la borsa era stata riposta sul sedile dell'auto, che aveva lasciato aperta di fronte l'esercizio commerciale; iii) di aver contattato la banca subito dopo il fatto, per bloccare la carta e il conto; iv) che, ciononostante, il ladro ha effettuato due prelievi, rispettivamente di € 250,00 e di € 1.500,00, e tre bonifici di € 5.000,00 ciascuno; v) di non aver mai comunicato a terzi le proprie credenziali né le stesse erano appuntate nel cellulare; vi) che l'intermediario non ha protetto i dati personali e non ha richiesto l'autenticazione forte prima di autorizzare le operazioni contestate; vii) di non aver ricevuto alcun alert.

Ha chiesto perciò il rimborso della somma oggetto delle operazioni disconosciute, calcolata in euro 16.500,00 (per vero, l'importo esatto sarebbe di euro 16.750,00).

L'intermediario ha replicato: i) che il furto della borsa è avvenuto quando la stessa era abbandonata all'interno dell'autovettura lasciata aperta, in luogo aperto al pubblico; ii) che i prelievi sono avvenuti a pochissima distanza temporale dal furto; iii) che in un primo momento la ricorrente ha richiesto esclusivamente il blocco delle carte, senza segnalare il furto dello smartphone certificato e senza chiedere il blocco dell'utenza di Internet banking; iv) che, se la banca fosse stata messa prontamente al corrente anche del furto del cellulare certificato, i bonifici contestati non sarebbero stati eseguiti; v) che, una volta segnalata la truffa nella tarda serata di venerdì 26/09/2025, la filiale il lunedì mattina successivo ha attivato le procedure di recall, ricevendo un riscontro negativo; vi) che la ricorrente ha quindi violato l'obbligo su di essa gravante ai sensi dell'art. 7 comma 1, lett. b), D. Lgs. 11/2010; vii) che tutte le operazioni sono state autorizzate con autenticazione forte.

DIRITTO

Il ricorso non può essere accolto.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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 (PSD 2), per effetto del quale è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, e ciò ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 che così statuisce: "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti".

Dalla documentazione in atti risulta che le operazioni sono state eseguite con doppio fattore di autenticazione forte: ossia il fattore di possesso (a seconda dei casi, la carta fisica con microchip, per i prelievi ATM, o l'app installata sull'apparecchio certificato, per i bonifici) e il fattore di conoscenza (l'inserimento del PIN). L'intermediario, dunque, ha assolto l'onere della prova sullo stesso gravante per ciò che concerne la corretta autenticazione delle operazioni.

Guardando invece alla condotta della ricorrente, dagli elementi di fatto dedotti a proposito delle modalità del furto e delle modalità esecutive delle operazioni disconosciute si può trarre, la prova, in via presuntiva, della colpa grave della titolare della carta, secondo quanto insegna il Collegio di coordinamento (decisione n. 24366/2019).

Secondo l'Arbitro, infatti, la prova della negligente custodia del PIN può essere raggiunta mediante la presunzione semplice discendente dal breve lasso temporale intercorso tra furto e operazioni effettuate (ABF, Coll. Bologna, decisione n. 6958/2025; ABF, Coll. Bologna, decisione n. 11931/2022), nonché dalla digitazione corretta del PIN al primo tentativo.

Nel caso di specie, il furto del telefono certificato della ricorrente ha consentito al ladro di accedere all'area riservata tramite l'app installata nel dispositivo, dove era possibile visualizzare il codice PIN della carta, anch'essa sottratta. La successione temporale degli eventi fa desumere, con un elevato grado di probabilità, che il codice di accesso all'area riservata fosse conservato unitamente al telefono o alla carta, al punto da rendere particolarmente agevole la conoscenza del PIN che è stato poi digitato per eseguire le operazioni disconosciute dalla ricorrente.

Il ricorrere della colpa grave nella custodia dello strumento di pagamento è dato, inoltre, anche dalle modalità, dichiarate dalla stessa ricorrente, con cui il furto è avvenuto, dal momento che la borsa è stata lasciata dentro l'auto, con lo sportello aperto.

Inoltre, la ricorrente, nel procedere al blocco della carta, ha dimenticato di segnalare che le era stato sottratto anche il telefono cellulare, cui era associata l'utenza internet banking.

Né ricorrono, nella vicenda in esame, gli indici di anomalia di cui all'art. 8 (Rischio di frode) del D.M. 30.04.2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"), che identifica anomalie anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. Con riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c), l'art. 8 prevede i seguenti indici, quali espressione di un generale obbligo di controllo delle operazioni: 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti.

Nella specie, non ricorre nessuno di questi indici, dal momento che anche i tre bonifici sono stati effettuati a favore di soggetti diversi, il che impedisce di considerare una eventuale responsabilità concorrente dell'intermediario nel non aver adottato presidi sufficienti a tutelare la clientela.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE