

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 11/03/2025

## FATTO

Con ricorso in data 24 ottobre 2024, il ricorrente ha dedotto: i) di aver ricevuto, in data 30 luglio 2024, un sms apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto, col quale veniva informato di un bonifico in uscita e gli veniva indicato un numero di telefono da contattare; ii) di aver chiamato il numero e di aver riferito i propri codici all'interlocutore, qualificatosi come un addetto all'ufficio antifrode della banca; iii) di essersi accorto, il giorno dopo, che erano state effettuate operazioni non autorizzate, per euro 7.400 con unico bonifico e per complessivi euro 250 di ricariche telefoniche.

Ha chiesto perciò il rimborso delle somme prelevate, per un totale di euro 7.650.

Il convenuto ha eccepito l'assenza, nella documentazione, del messaggio ricevuto e della chiamata intercorsa col truffatore e il fatto che il cliente avesse fornito i codici per l'accesso al servizio on line; ha prodotto i LOG delle operazioni, osservando che sono state tutte autorizzate con autenticazione forte; ha menzionato le continue campagne di comunicazione rivolte ai propri clienti volte a mettere la clientela in guardia dalle frodi informatiche. Ha chiesto dunque il rigetto del ricorso.

## **DIRITTO**

Il ricorso dev'essere accolto.

Alle operazioni contestate si applica il D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che, all'art. 10, grava l'intermediario dell'onere di provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata.

Nel caso di mancato assolvimento dell'onere probatorio, l'intermediario è obbligato a riaccreditare l'importo sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo d.lgs. n. 11/2010.

Qualora non vi sia prova che è stata adottata l'autenticazione forte per tutti i passaggi dell'operazione disconosciuta, il cliente risponde soltanto in caso di frode, ed è precluso l'esame dei profili di colpa grave eventualmente ascrivibili al suo comportamento (così, tra le tante, in aderenza al dato normativo, ABF, Coll. Bologna, nn. 7474/2022 e 8241/2022).

L'autenticazione forte consiste, secondo l'art. 1, lett. q bis), del D. Lgs. n. 11/2010, in una "autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione".

Nel caso di specie, dai LOG prodotti in atti risulta l'autenticazione forte per l'accesso all'app e per l'esecuzione delle ricariche e del bonifico; non vi è prova invece di quale sia il dispositivo utilizzato, se, cioè, quello del cliente o un diverso dispositivo previamente registrato dal truffatore: l'intermediario si limita a riferire che è stato utilizzato il dispositivo mobile registrato e descrive i fattori di autenticazione utilizzati, laddove, per orientamento di questo Arbitro, la prova dell'autenticazione forte dev'essere fornita dalla banca non solo con riferimento alla fase di autorizzazione dell'operazione, ma anche con riferimento ai passaggi precedenti, funzionali all'esecuzione di essa e rilevanti ai fini della sicurezza (ABF, Coll. Bologna, n. 4823/2923; ABF, Coll. Bari, n. 2568/2023).

Pertanto, quando, come nella specie, non è definita la circostanza se l'operazione fraudolenta sia stata autorizzata sul dispositivo del cliente o del truffatore, non si può ritenere raggiunta la prova della autenticazione forte, il che pregiudica la disamina della colpa grave e determina l'accoglimento integrale del ricorso (in questi termini, ABF, Coll. Bologna, n. 10785/2024).

## **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 7.650,00 (settemilaseicentocinquanta/00).**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle**

**spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
CHIARA TENELLA SILLANI