

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 15/07/2025

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 0575906 del 14.03.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di voler disporre il rimborso della somma di Euro 45.830,00, corrispondente all'importo di n. 27 operazioni di pagamento fraudolentemente eseguite. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) fra l'11.01.2023 e il 13.01.2023 sono stati eseguiti dal conto corrente alcune operazioni fraudolente per complessivi Euro 45.830,00; (ii) dopo l'esecuzione di tali pagamenti, si è avveduta della clonazione della propria sim telefonica; (iii) la sottrazione del denaro è stata possibile solo a causa del sistema di sicurezza dei pagamenti adottato dall'intermediario, risultato del tutto inadeguato e inefficace.

Costitutosi, l'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso in quanto il reclamo è stato presentato in data 14.03.2023. Nel merito, chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso perché infondato, sul rilievo che: a) tutte le operazioni disconosciute sono state correttamente autorizzate mediante l'utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche in possesso del cliente, con autenticazione forte multifattoriale; b) il ricorrente sostiene di non essersi accorto delle operazioni sul proprio conto, e non dà conto di come terzi ignoti sarebbero riusciti ad appropriarsi della sua sim, sostituendola presso

l'operatore telefonico; c) è evidente la colpa grave del ricorrente, anche in relazione al fatto di non aver mai controllato il conto corrente e la lista dei movimenti nel corso di tre giorni.

In sede di repliche, la parte ricorrente insiste nella propria domanda, ribadendo la responsabilità della banca per non avere adottato un efficace sistema di controllo in fase di autenticazione e valorizzato debitamente la circostanza che le operazioni bancarie sono avvenute in un ristretto arco temporale, verso soggetti non abituali e spesso con denominazioni sospette.

Parte resistente, in sede di controrepliche, ribadisce che: a) tutte le operazioni sconosciute sono state correttamente eseguite mediante autenticazione forte senza che vi sia stato un malfunzionamento o compromissione dei propri sistemi di sicurezza; b) il numero di cellulare dei clienti è univocamente associato al conto corrente e all'area riservata al momento dell'apertura del rapporto, attraverso un processo di identificazione che rispetta la normativa.

DIRITTO

Preliminarmente, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso in quanto sarebbero trascorsi oltre due anni dalla presentazione del reclamo.

Il Collegio rigetta tale eccezione preliminare, poiché la parte ricorrente ha versato in atti la missiva con la quale, in data 05.02.2025, ha chiesto all'intermediario di rivedere la decisione assunta in occasione del reclamo presentato nel 2023, effettuando, così, un nuovo reclamo che l'ha rimessa in termini per presentare il ricorso.

Tanto premesso, nel merito, si osserva che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.01.2010, 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 (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Parte ricorrente chiede il rimborso della somma complessiva di Euro 45.830,00, corrispondente a diverse operazioni di pagamento effettuate fra l'11.01.2023 e il 13.01.2023.

Per quanto riguarda l'autenticazione delle dette operazioni, questo Arbitro - in esito ad una più approfondita valutazione delle modalità con le quali sono state poste in essere le operazioni contestate - in occasione della riunione del 15.07.2025 ha inteso modificare la decisione originariamente assunta nella precedente seduta del 17.06.2025, valutando definitivamente l'insussistenza, nel caso di specie, dei presupposti per ritenere che l'intermediario abbia rispettato la normativa che prescrive la SCA nella fase di accesso al conto corrente.

In proposito deve rilevarsi che la parte resistente ha dichiarato di aver dato applicazione all'art. 10 del Reg. Delegato (UE) 2018/389, che autorizza il prestatore dei servizi di pagamento (PSP) a non richiedere l'autenticazione forte al momento del "log in" qualora non siano trascorsi 90 giorni dall'ultima volta in cui il cliente ha avuto accesso al conto mediante l'uso dell'autenticazione a due fattori. In tale ipotesi, come precisato

dall'intermediario, la disposizione normativa richiamata consente tale esenzione per finalità informative, solo per consultarne il saldo e / o le operazioni di pagamento eseguite negli ultimi 90 giorni; non quindi anche per l'esecuzione delle disposizioni di pagamento.

Ciò posto, nel caso di specie, l'ultimo accesso con autenticazione forte del ricorrente risulta eseguito pochi giorni prima del compimento delle operazioni disconosciute, precisamente in data 08.01.2023, come da log di accesso all'area riservata prodotto dall'intermediario, mediante autenticazione forte a due fattori, attraverso il riconoscimento biometrico (fattore dell'inerenza) e inserimento del codice OTP ricevuto tramite SMS sul numero di cellulare (fattore del possesso) univocamente associato al suo conto corrente.

Sempre dalle tracciate informatiche versate in atti, risulta, che gli accessi all'area riservata effettuati nei giorni 11.01.2023, 12.01.2023 e 13.01.2023, a seguito dei quali sono stati disposti ed eseguiti i pagamenti disconosciuti, sono avvenuti attraverso il solo utilizzo di username e password, senza l'inserimento di un secondo fattore di autenticazione, perciò in modo non valido ai fini SCA, secondo quanto previsto dall'art. 10 del Reg. Delegato (UE) 2018/389.

Tale circostanza è assorbente rispetto alla verifica dell'assolvimento dell'onere della prova da parte dell'intermediario in ordine all'autenticazione multifattoriale delle operazioni di pagamento contestate. La mancanza di autenticazione a doppio fattore nella fase di accesso al conto corrente non consente, infatti, di ritenere provata, complessivamente, la regolare autenticazione delle operazioni contestate (cfr., ex multis, Collegio di Bologna, decisione n. 11652/2024; Collegio di Bari, decisione n. 9425/2022 e 2568/2023).

Per quanto visto, la parte ricorrente ha diritto di ottenere il rimborso delle operazioni contestate, in conformità a quanto previsto dagli artt. 10 e 11, D. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 e successive modifiche e integrazioni, con accoglimento, nel merito, del ricorso.

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 45.830,00 (quarantacinquemilaottocentotrenta/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