

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 1525615 del 30.07.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di voler condannare la banca a effettuare il cambio del suo numero di telefono associato al servizio di ricezione dei codici OTP o a chiudere l'account vecchio in modo da crearne uno nuovo. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) poiché la sua SIM è stata bloccata per motivi di sicurezza, è stata costretta a cambiare il numero di telefono. Tuttavia, l'intermediario resistente si rifiuta di cambiare il suo precedente numero di telefono (**991) con quello nuovo (**143); (ii) non le è possibile recarsi in filiale perché è troppo lontana e gli orari non sono compatibili con le sue esigenze; (iii) non può verificare in tempo reale la situazione debitoria nei confronti della banca resistente, né accedere agli ulteriori servizi dalla stessa proposti.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro, in via preliminare, di dichiarare inammissibile il ricorso in quanto la domanda è volta a ottenere una condanna dell'intermediario a un *facere* specifico, segnatamente a *"cambiare immediatamente il numero da quello vecchio a quello nuovo"*; ciò presuppone una pronuncia di condanna ad un *facere* infungibile, preclusa all'ABF. Nel merito, chiede disporsi il rigetto del ricorso sul rilievo che: a) il ricorrente è titolare di un rapporto di finanziamento

ancora pendente e ha recentemente manifestato la necessità di modificare il numero di telefono associato al servizio di ricezione dei codici OTP, utilizzati per autorizzare operazioni dispositive e accedere a funzionalità riservate; b) a fronte di tale richiesta, si è reso disponibile a procedere con la modifica del numero, ma previa identificazione fisica del ricorrente presso una propria filiale; c) tale richiesta costituisce una misura di sicurezza rafforzata, adottata in conformità alla normativa vigente e con l'obiettivo di proteggere l'identità digitale della parte ricorrente; d) la variazione del numero di cellulare associato alla ricezione dei codici OTP non può essere considerata un semplice aggiornamento anagrafico; e) ai sensi dell'art. 97 della PSD 2 gli intermediari finanziari sono tenuti ad adottare misure di sicurezza adeguate e proporzionate al rischio connesso alle operazioni da eseguire, nonché a tutelare la riservatezza e l'integrità delle credenziali di sicurezza personalizzate dei propri utenti. Nel caso di specie, la modifica del canale di ricezione degli OTP configura un'operazione ad alto rischio e, quindi, ha ritenuto necessario e proporzionato subordinare tale modifica all'identificazione fisica del cliente; f) la normativa di riferimento lascia agli intermediari la facoltà di scegliere i presidi tecnici e procedurali ritenuti più idonei a garantire la protezione prevista; g) la richiesta di presenza fisica del ricorrente rientra nella sua discrezionalità tecnica ed è stata esercitata nel rispetto dei principi di proporzionalità, trasparenza e tutela della clientela; h) anche eventuali modifiche al complesso dei dati identificativi del cliente (account) possono incidere sulla sicurezza del servizio telematico; i) ha operato, pertanto, in conformità alla normativa vigente.

DIRITTO

L'intermediario, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, sul rilievo della natura costitutiva della domanda svolta dalla parte ricorrente poiché, essendo volta ad ottenere il cambio del numero di telefono associato al servizio di ricezione dei codici OTP o a chiudere l'account vecchio per aprirne uno nuovo, implicherebbe una pronuncia di condanna ad un *facere* infungibile. Tale domanda, secondo la parte resistente, sarebbe preclusa alla competenza dell'Arbitro, atteso che le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* (Sez. I, par. 4) circoscrivono la competenza dell'ABF alle questioni aventi ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà.

L'eccezione è infondata.

Il Collegio rileva che, in realtà, la domanda può essere interpretata anche come volta ad ottenere un accertamento della illegittimità della condotta serbata dall'intermediario, per aver disatteso le richieste della parte ricorrente, con ciò violandone il diritto di consultare in tempo reale la propria situazione finanziaria.

Ciò posto, nel merito, la parte ricorrente riferisce, producendo in giudizio la documentazione relativa alla corrispondenza scambiata con l'intermediario, di avergli chiesto più volte di modificare il numero di cellulare associato al servizio di OTP, per motivi di sicurezza. Riferisce, inoltre, di non potersi recare

presso la filiale dell'intermediario sia perché troppo lontana, sia in quanto l'orario di apertura non è compatibile con i propri impegni lavorativi.

Dal canto suo, la parte resistente deduce che si è resa sempre disponibile ad accogliere la richiesta di modifica del numero, previa identificazione in presenza del ricorrente presso una delle proprie agenzie. Riferisce che tale richiesta costituisce una misura di sicurezza rafforzata, adottata in conformità alla normativa vigente, con l'obiettivo di proteggere l'identità digitale della parte ricorrente. La variazione del numero di cellulare associato alla ricezione dei codici OTP non può essere considerata un semplice aggiornamento anagrafico. A sostegno della correttezza del proprio operato, richiama l'art. 97 della PSD 2, (Payment Services Directive 2, Direttiva UE 2015/2366), secondo cui gli intermediari finanziari sono tenuti ad adottare misure di sicurezza adeguate e proporzionate al rischio connesso alle operazioni da eseguire, nonché a tutelare la riservatezza e l'integrità delle credenziali di sicurezza personalizzate dei propri utenti. Ad avviso della parte resistente, la modifica del canale di ricezione dei codici OTP configura un'operazione ad alto rischio e, quindi, ha ritenuto necessario e proporzionato subordinare tale modifica all'identificazione fisica del ricorrente. Sottolinea quindi che la normativa di riferimento lascia agli intermediari la facoltà di scegliere i presidi tecnici e procedurali ritenuti più idonei a garantire la protezione delle credenziali di sicurezza.

Tanto premesso, il Collegio pone in rilievo la correttezza della condotta tenuta dalla parte resistente, rispettosa della normativa applicabile al caso di specie.

In merito alle modalità di modifica del numero di cellulare associato all'OTP, l'articolo 24, rubricato *"Associazione all'utente dei servizi di pagamento"*, del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione del 27.11.2017, che integra la Direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio (PSD2) per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri (R.T.S., acronimo di Regulatory Technical Standards), prevede al punto a) che *"l'associazione dell'identità dell'utente dei servizi di pagamento alle credenziali di sicurezza personalizzate, ai dispositivi e al software di autenticazione avviene, sotto la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento, in ambienti protetti che comprendono almeno i locali del prestatore di servizi di pagamento, l'ambiente Internet fornito da quest'ultimo o altri siti web protetti analoghi utilizzati dal prestatore di servizi di pagamento e dai suoi servizi di sportello automatico, e tenendo conto dei rischi connessi ai dispositivi e ai componenti sottostanti utilizzati durante il processo di associazione che non sono sotto la responsabilità del prestatore di servizi di pagamento..."*.

Alla luce di tale normativa, il comportamento prudente adottato dall'intermediario è del tutto legittimo e giustificato dalla necessità di garantire il massimo di sicurezza possibile per proteggere l'identità digitale della parte ricorrente e la riservatezza delle sue credenziali di sicurezza.

Nel fare ciò, l'intermediario è libero di individuare, sotto la propria responsabilità, i luoghi, fisici, come - nel caso di specie - una delle tante filiali di cui dispone, o telematici, e le procedure tecniche ritenute più idonei a garantire la protezione dei clienti nelle operazioni di associazione degli stessi alle credenziali di sicurezza personalizzate necessarie per fruire dei servizi di pagamento.

Per quanto visto, non si è determinata alcuna violazione del diritto del ricorrente ad ottenere la modifica del numero di cellulare associato al servizio OTP.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE