

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 26/01/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo dell'8 novembre 2024, riscontrato negativamente dall'intermediario il 29 novembre 2024, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con ricorso dell'11 settembre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 1.049,99 corrispondente a operazioni fraudolente disconosciute, oltre al rimborso delle spese legali.

Nel merito rileva, nel ricorso e nelle successive repliche, che in data 20 settembre 2024 venivano effettuati n. 2 acquisti non autorizzati, per un totale di € 1.049,99; di non aver mai divulgato né custodito male i propri dati, né di aver interagito con *link* o chiamate sospette; che i dati biometrici servono solo per accedere all'app, non per autorizzare acquisti, che richiedono un codice ricevuto dalla banca; che le difese dell'intermediario si basano su semplici ipotesi e presunzioni prive di elementi probatori concreti; di non aver mai fornito a terzi le proprie credenziali di sicurezza, codici OTP o *password*, né tramite messaggi né tramite chiamate; che i due SMS ricevuti sul suo cellulare non sono mai stati aperti né hanno ricevuto risposta; che non è stata fornita alcuna prova del presunto comportamento gravemente colposo; che il riconoscimento biometrico è stato utilizzato esclusivamente per accedere all'applicazione e mai per autorizzare i pagamenti; che il sistema tecnologico dell'intermediario potrebbe aver utilizzato i dati biometrici in modo continuativo per autenticare transazioni a sua insaputa; che tale

gestione dei dati da parte dell'intermediario espone gli utenti a frodi senza che vi sia alcuna agevolazione da parte degli stessi; che la responsabilità della frode è da attribuire unicamente alla carenza di sicurezza dei sistemi della banca.

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 21 ottobre 2025 rileva innanzitutto che le operazioni sono state compiute con corretto impiego del sistema di autenticazione 'forte' adottato come per legge, che i pagamenti sono infatti avvenuti correttamente e senza anomalie in seguito all'*enrollment* di un nuovo dispositivo e alla corretta certificazione del riconoscimento biometrico. Rileva che la laconicità del ricorso del pari consente di presumere la sussistenza di elementi di negligenza a carico del cliente. Rileva poi che nei messaggi dallo stesso inviati era sempre contenuta un'avvertenza circa il rischio frodi, in ordine al quale ha svolto ampie campagne informative, e che ha correttamente inviato i messaggi di *alert* per le operazioni rientranti nella soglia definita contrattualmente. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso si riferisce ad operazioni di pagamento ritenute fraudolente e in particolare a un acquisto *e-commerce*, eseguito in data 20 settembre 2024 alle ore 18:05, dell'importo di € 950,00 e in un secondo acquisto *e-commerce*, eseguito sempre in data 20 settembre 2024 alle ore 18:25, dell'importo di € 99,99.

Le operazioni tuttavia risultano effettuate senza anomalie, ciò che è puntualmente allegato dall'intermediario resistente e con corretta applicazione del sistema di autenticazione 'forte' adottato.

In particolare, l'intermediario ha documentato che in data 20 settembre 2025 venivano inseriti *username* e *password* statica per accedere all'area personale e il codice OTP SMS inviato per convalidare l'accesso (con la dicitura '*ATTENZIONE. Non comunicare a terzi questo codice, se dovessero chiedertelo è un tentativo di frode*'), tramite APP, da un nuovo dispositivo mobile al fine di impostarlo come principale.

Le operazioni venivano quindi autorizzate mediante l'elemento di possesso del nuovo dispositivo e la biometria appena registrata.

Con riferimento all'attivazione della biometria sul nuovo dispositivo certificato dalle evidenze prodotte emerge che l'attivazione del riconoscimento biometrico veniva convalidata con l'OTP SMS inviato sull'utenza telefonica nella medesima sessione in cui era stato effettuato il *login*.

L'intermediario ha inoltre allegato evidenze dell'invio di SMS *alert* relativamente alla prima delle due operazioni contestate.

L'intermediario ha infine dato atto di aver proceduto al blocco della carta in data 20 settembre 2024 alle ore 18:26.

Due sono quindi le possibili alternative: o i codici ricevuti sono stati utilizzati dallo stesso cliente per registrare il nuovo dispositivo, nel qual caso ci si troverebbe al di fuori dell'ambito di applicazione della norma speciale, ovvero è da ritenere che lo stesso ricorrente abbia comunicato i codici ricevuti per SMS al terzo malfattore o abbia consentito a terzi l'accesso al proprio dispositivo, talché ci si troverebbe qui in un ambito in cui rileva la colpa grave del cliente, mentre non risultano allegati elementi di negligenza a carico dell'intermediario in base ai quali valutare eventuali profili di responsabilità prevalente a suo carico.

Del resto deve convenirsi con l'intermediario resistente che la stessa ricostruzione offerta in sede introduttiva appare estremamente laconica e tutta declinata negativamente, in termini tali da non consentire di delineare lo svolgimento dei fatti (v.

in proposito, tra molte. Coll. Torino, 5 maggio 2021, n. 11710). Non risulta in atti, inoltre, neppure l'eventuale denuncia sporta alle Autorità competenti.

Ora, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, nel caso di contestazioni di utilizzi fraudolenti *on line* di strumenti di pagamento, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, il sistema di pagamento risulti conforme al sistema di autenticazione 'forte' e non risultino indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi, tutte circostanze che nella specie appaiono ricorrere. V. in proposito tra molte le considerazioni svolte recentemente da questo stesso Collegio nella decisione n. 9395/2025: «un mero disconoscimento non può valere, senza opportuna contestualizzazione fattuale, a radicare la speciale responsabilità dell'intermediario», rigettando conseguentemente il ricorso.

In definitiva il Collegio non ritiene che il ricorso possa considerarsi fondato.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE