

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) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso dd. 11.12.2025 la ricorrente riferisce di essere titolare del conto corrente aziendale acceso presso l'intermediario resistente. Espone che in data 20.06.2025, intorno alle ore 09:00, riceveva un'e-mail che la informava dell'esecuzione di un bonifico in uscita dell'importo di euro 11.990,00. La ricorrente sostiene tuttavia di non aver disposto alcuna operazione e di non aver ricevuto alcuna richiesta di autorizzazione tramite applicazione, secondo le consuete modalità operative. Successivamente, veniva accertato che terzi non autorizzati avevano eseguito due bonifici fraudolenti, rispettivamente di euro 11.990,00 e di euro 140,00, per un importo complessivo pari a euro 12.130,00. La ricorrente riferisce altresì di aver sporto denuncia in data 20.06.2025 e di aver inoltrato reclamo all'intermediario, senza tuttavia ricevere riscontro. Precisa che le somme sottratte costituivano l'intera giacenza presente sul conto aziendale e che tale circostanza ha determinato rilevanti difficoltà operative, in particolare l'impossibilità di far fronte ai pagamenti dovuti ai fornitori. Chiede il rimborso della somma di euro 12.130,00.

Con controdeduzioni dd. 22.12.2025 l'intermediario riferisce che a seguito del contatto con la ricorrente, si sarebbe immediatamente attivato, procedendo al blocco di tutte le funzionalità del profilo e avviando le attività di richiamo dei fondi relativi alle operazioni contestate. L'intermediario evidenzia inoltre che, come comunicato dalla stessa ricorrente, quest'ultima avrebbe intrattenuto contatti con una utenza non meglio identificata. Dalle verifiche tecniche svolte sui sistemi informatici, risulta che in data

18.06.2025 sia stato richiesto un codice OTP e che sia stato contestualmente inviato un messaggio informativo con cui il ricorrente veniva avvisato dell'avvenuta associazione di un nuovo dispositivo al proprio account. Il codice OTP, secondo quanto rappresentato, è stato inviato esclusivamente al numero di telefono associato al profilo, in conformità alla disciplina PSD2. Il relativo SMS conteneva altresì un avviso esplicito secondo cui "il codice consente ad un nuovo dispositivo di accedere e completare operazioni sul profilo, non condividerlo mai". A ulteriore conferma dell'associazione del nuovo dispositivo, veniva inviata anche una e-mail di notifica all'indirizzo associato al profilo utente. Precisa che il dispositivo così associato in data 18.06.2025 è lo stesso che risulta aver autorizzato le operazioni oggetto di contestazione. La frode si sarebbe dunque realizzata esclusivamente a seguito della volontaria condivisione, da parte del ricorrente, delle proprie credenziali e dell'autorizzazione all'accesso al conto da parte di un nuovo dispositivo. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

Sono seguite repliche e controrepliche depositate dalle parti rispettivamente in data 28.01.2026 e 11.02.2026.

DIRITTO

La ricorrente chiede il rimborso di n. 2 operazioni di bonifico per complessivi Euro 12.130,00 effettuate online in data 20.06.2025.

Ai sensi dell'art. 10, del d.lgs. 11/2010 è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. In mancanza di tale prova, l'intermediario sopporta in ogni caso integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute, senza applicazione della franchigia. Qualora non sia stata adottata dall'intermediario la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente risponde esclusivamente nei casi di dolo o frode, ai sensi dell'art. 12, comma 2-bis, del D.Lgs. n. 11/2010 (cfr. art. 12, comma 2-bis dlgs. n. 11/2010).

L'intermediario sostiene che l'associazione del nuovo dispositivo sia avvenuta tramite "e-mail, password e codice MFA/OTP". Tuttavia, i log prodotti non dimostrano l'effettivo inserimento della password. Anzi, le colonne relative a "SCA", "Biometrics" e "Push notifications" risultano valorizzate con la dicitura "Disabled".

Ciò dimostra una totale assenza di un'autenticazione forte in una fase cruciale come l'abilitazione di un nuovo dispositivo ad operare.

Inoltre, per le due operazioni di bonifico contestate, l'intermediario non ha fornito alcuna evidenza degli elementi di autenticazione forte (SCA) utilizzati. La semplice affermazione che le operazioni siano state autorizzate dal nuovo dispositivo non è sufficiente a soddisfare l'onere probatorio imposto dalla richiamata normativa.

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 12.130,00 (dodicimilacentotrenta/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