

DECISIONI ABF INADEMPIUTE / CON MANCATA COOPERAZIONE

Sussiste inadempimento quando l'intermediario:

- non esegue o esegue solo in parte la prestazione imposta dalla decisione dell'Arbitro Bancario Finanziario;
- non rimborsa al cliente i 20 euro versati come contributo spese, se il ricorso è stato accolto anche solo in parte;
- non versa alla Banca d'Italia il contributo spese dovuto se il ricorso viene accolto anche solo in parte.

Sussiste mancata cooperazione al funzionamento della procedura, a titolo esemplificativo, nei seguenti casi:

- ripetute omissioni nell'invio della documentazione utile ai fini della valutazione del ricorso
- mancata produzione della documentazione richiesta dal Collegio
- mancato versamento dei contributi dovuto ai membri dei Collegi designati dalle associazioni degli intermediari.

Olinda SAS (di seguito anche "**Olinda**" o "**Istituto**") comunica di non aver adempiuto alle seguenti Decisioni dell'Arbitro Bancario Finanziario ("**ABF**"):

- **Decisione n. 6097/24 del 22/05/2024** con la quale l'ABF ha riconosciuto ai ricorrenti il rimborso totale delle operazioni eseguite via app, non è stata adempiuta in quanto l'Istituto ritiene di aver dimostrato la autenticazione cd. forte delle operazioni, depositando coerenti e probanti LOG di navigazione che il Collegio coinvolto non ha ritenuto sufficienti a provare la autenticazione forte.

- **Decisione n. 0013339 del 27/12/2024** con la quale ABF ha accolto parzialmente il ricorso promosso da parte ricorrente e ha disposto che venga corrisposto a quest'ultima la somma di € 27.896,00 con buona valuta. Al riguardo, l'Istituto ritiene di aver dimostrato la sussistenza i) della colpa grave in capo a parte ricorrente e ii) della autenticazione cd. forte delle operazioni. Per tale motivo, Olinda ritiene opportuno rivolgersi al giudice ordinario con l'obiettivo di dimostrare la correttezza del proprio operato e la valenza probatoria della documentazione già prodotta in sede stragiudiziale.
- **Decisione n. 0005149 del 28/05/2025** con la quale l'ABF ha accolto parzialmente il ricorso promosso da WOODENHOME e ha disposto che venga corrisposto a quest'ultima la somma di € 177.630,00. L'Istituto non ha adempiuto in quanto ritiene di aver dimostrato la autenticazione cd. forte delle operazioni contestate, depositando LOG informatici provenienti da sistemi certificati ISO 27001 che il Collegio di Bari non ha ritenuto sufficienti a provare l'utilizzo del secondo fattore di autenticazione (sistema di sblocco dello smartphone). Per tale motivo, Olinda ritiene opportuno rivolgersi al giudice ordinario con l'obiettivo di dimostrare la correttezza del proprio operato e la valenza probatoria della documentazione tecnica già prodotta in sede stragiudiziale.

Le decisioni inadempite sono consultabili nella [apposita sezione del sito dell'ABF](#).