

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- riceveva un sms dal numero ufficiale dell'intermediario;
- il messaggio conteneva un codice per autorizzare un bonifico;

- veniva contattato dall'utenza ***980; gli veniva comunicato che avrebbe dovuto seguire le istruzioni per bloccare il bonifico;
- chiedeva al suo interlocutore di qualificarsi; questi si presentava come un operatore dell'intermediario;
- il sedicente operatore lo invitava ad accedere all'app dell'intermediario e al browser; diceva anche di inserire un codice, così che potesse accedere lui stesso al computer e bloccare l'operazione;
- l'operatore diceva in seguito di chiudere il computer e di attendere una successiva telefonata;
- dato che la telefonata non giungeva, accedeva all'app e scopriva di essere stato truffato, in quanto risultava effettuato un bonifico di € 4.900,99 verso un determinato IBAN e beneficiario.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 4.900,99.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- le evidenze tecniche dimostrano che la transazione è stata eseguita tramite browser e autorizzata con invio notifica push e inserimento token;
- il cliente non si è limitato a fornire i codici di accesso al proprio dispositivo, ma ha anche disposto l'operazione attraverso l'app;
- poiché il cellulare era in possesso del cliente è possibile dire che, senza il contributo di questo, l'evento in questione non si sarebbe verificato;
- le verifiche disposte hanno confermato che l'operazione è stata inserita direttamente dal cliente tramite Browser e autorizzata tramite invio notifica PUSH e inserimento MPIN; pertanto, la richiesta di rimborso non è stata accolta;
- non sono state registrate anomalie riguardanti l'esecuzione delle operazioni;
- non possono essergli ascritte responsabilità.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione di bonifico contestata, per un importo di euro 4.900,99, posta in essere il 23/01/2025. Alla data dell'operazione trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 24/01/2024.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario resistente risulta la presenza del codice CONTROLLOPINMAPELLUM, che indica l'avvenuto inserimento del codice PIN (elemento di conoscenza); e il riferimento al token, in quanto sono presenti i campi UPDATETOKEN e 0CONTROLLO TOKEN VASCO OK, che confermano la sussistenza dell'elemento di possesso.

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio prende in esame l'sms civetta prodotto agli atti dal ricorrente, formulando le notazioni che seguono: la denominazione della chat è riferibile all'intermediario ed è presente un messaggio genuino

successivo; in merito alla presenza di errori grammaticali si segnala la sola mancanza dello spazio dopo il punto fermo (“.Per” e non “. Per...”); il messaggio contiene un numero di telefono fisso (**980) non riferibile all’intermediario convenuto.

La truffa oggetto della presente cognizione risulta, dunque, del tipo dello spoofing, portando così ad attenuare il giudizio sulla colpa grave del ricorrente – alla quale si deve, in ogni caso, ricondurre la causazione dell’evento dannoso in una proporzione di 2/3 a 1/3 – per tenere conto anche dell’efficacia eziologica della compromissione dei canali di comunicazione dell’intermediario con la clientela, ex art. 1227, comma 1°, c.c.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.634,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l’intermediario corrisponda alla Banca d’Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE