

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 10/04/2026

FATTO

La ricorrente, vittima di una truffa, riferisce che, nel mese di maggio 2025, riceveva chiamate ed *email* da contatti riconducibili all'intermediario resistente e che nei giorni 21 e 23 maggio venivano effettuati due bonifici per l'importo complessivo di € 14.875,00. Chiede quindi il rimborso di quanto sottrattole, oltre interessi, spese e risarcimento del danno.

L'intermediario, costituitosi, afferma che le operazioni sono state regolarmente autorizzate tramite un sistema di autenticazione forte. Nel rilevare la colpa grave della ricorrente, chiede che il ricorso sia respinto.

DIRITTO

La ricorrente chiede il rimborso di € 14.875,00 per due bonifici disposti il 21 e il 23 maggio 2025, che, dunque, ricadono nell'ambito della vigenza temporale del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 che ha recepito la c.d. PSD2 (Direttiva 2015/2366/UE).

Come è noto, l'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, nella formulazione *ratione temporis* applicabile al caso in esame, pone in capo al prestatore di servizi l'onere di provare che l'operazione «è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti». Dalla documentazione prodotta dall'intermediario si ricava che, in data 20.05.2025, l'*app* della banca è stata installata sul *device* dei malfattori, tramite inserimento del codice cliente, della data di nascita dell'utente e del codice PIN, nonché scelta dello *smartcode* e, infine, inserimento dell'OTP inviato al numero di cellulare della

ricorrente. Le operazioni sono poi state disposte previo accesso all'*app*, avvenuto mediante inserimento dello *smartcode* in *app* e autorizzate tramite digitazione di detto codice.

Il sistema autorizzativo così descritto può dirsi conforme alla SCA prescritta dalla richiamata normativa. Da ciò si ricava che i bonifici sono stati disposti grazie al comportamento della ricorrente, che ha comunicato le credenziali statiche e dinamiche ai malfattori. Sul punto, tuttavia, deve sottolinearsi che ella è stata vittima di una truffa sofisticata e particolarmente insidiosa. Risultano presenti in atti, infatti, evidenze che attestano che le comunicazioni con i malfattori sono avvenute tramite utilizzo di contatti ufficiali dell'intermediario. Il riferimento, in particolare, è agli *screenshot* delle chiamate ricevute da un numero riconducibile alla resistente, mentre gli *sms* "civetta" si sono inseriti nella *chat* genuina con la banca. Essi, tuttavia, presentano taluni errori grammaticali che, unitamente alle *mail* di *alert* inviate dall'intermediario, avrebbero dovuto porre l'utente in condizione di avvedersi degli indizi di inattendibilità delle comunicazioni.

Alla luce della complessiva analisi della vicenda, rilevato il concorso di colpa tra le parti, in ossequio a quanto disposto dall'art. 1227 cod. civ., il Collegio riconosce alla ricorrente, in via equitativa, l'importo di € 7.500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.500,00, determinata in via equitativa.

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