

## 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) MASTROROSA | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore SALVATORE SICA

Seduta del 06/05/2026

### FATTO

Il ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 13.10.2025, una telefonata in apparenza proveniente dall'intermediario durante la quale un sedicente operatore della banca lo avvisava di due bonifici in uscita per € 50.000,00 e 36.000,00. Egli quindi forniva all'interlocutore il codice cliente e il codice di accesso. Durante la conversazione, riceveva anche un *sms* e una *email*, provenienti dai contatti dell'intermediario. Soltanto in seguito si accorgeva di essere vittima di una truffa, essendo i malfattori riusciti a disporre l'operazione di € 36.000,00, mentre il pagamento di € 50.000,00 è stato bloccato dalla banca. Chiede quindi il rimborso di quanto sottrattogli.

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

### DIRITTO

Il ricorrente chiede il rimborso di € 36.000,00 per un bonifico disposto in data 13.10.2025, che, dunque, ricade 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 emerge che l'operazione disconosciuta è stata inserita dai malfattori ma è stata poi perfezionata dal ricorrente mediante digitazione del codice PIN nell'*app*. L'accesso all'*home banking* da parte dei truffatori è quindi avvenuto mediante inserimento del codice cliente e del codice di accesso; successivamente, il sistema ha generato in *app* una notifica *push*, ricevuta dal ricorrente sul proprio *device*. Il ricorrente ha inserito il codice PIN che ha generato l'OTP dinamico consentendo il *dynamic linking*.

Il sistema autorizzativo così descritto può dirsi conforme alla SCA prescritta dalla richiamata normativa. Da quanto osservato si ricava che il bonifico è stato disposto grazie al comportamento del ricorrente, che ha ammesso di aver comunicato ai malfattori le proprie credenziali. Sul punto, tuttavia, deve sottolinearsi che egli è stato 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 due numeri riconducibili alla resistente e agli *sms* civetta, che riportano l'intermediario come mittente. Tuttavia, come evidenziato anche dalla banca, tali messaggi sono formulati in modo sintetico, imperativo e senza punteggiatura, integrando di conseguenza indici che avrebbero dovuto porre l'utente in condizione di avvedersi dell'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 al ricorrente, in via equitativa, l'importo di € 18.000,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 18.000,00, 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