

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 16/09/2025

## FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 14/10/2024, dalla mail verificava di avere ricevuto una comunicazione di avvenuta disposizione di un bonifico di € 5.000,00 a favore di un terzo sconosciuto;
- chiedeva chiarimenti immediatamente al figlio (sig. B.M.) – delegato ad operare sul predetto conto corrente – che gli riferiva che, in effetti, nel pomeriggio aveva ricevuto sull'utenza telefonica un messaggio apparentemente proveniente dalla banca, che lo avvertiva di un tentativo di accesso al conto anomalo dalla Spagna;
- quasi contestualmente riceveva una chiamata da due sedicenti operatori bancari, che gli fornivano le indicazioni per bloccare la transazione che era stata notificata tramite SMS;
- appresi i fatti dal figlio, chiamava immediatamente il numero verde, dal quale apprendeva della truffa e dell'addebito della somma di € 5.000,00;
- nonostante il tentativo esperito dalla filiale il giorno successivo, non era possibile bloccare la transazione;
- il messaggio "civetta" è del tutto identico per modalità e testo a quelli autentici dell'istituto di credito;
- l'utenza telefonica dal quale venivano emessi gli SMS corrispondeva a quello del servizio clienti dell'intermediario;

- l'istituto di credito non ha diligentemente custodito i suoi dati sensibili, senza i quali i truffatori non sarebbero mai venuti a conoscenza del numero di cellulare, dell'indirizzo di residenza e degli altri dati anagrafici.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 5.000,00; in via subordinata, domanda che gli venga riconosciuta la somma maggiore o minore ritenuta di giustizia; in via ulteriormente subordinata, domanda che venga accertata la responsabilità solidale dell'intermediario con il riconoscimento della somma maggiore o minore ritenuta di giustizia.

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

- nel caso in specie, la normativa di riferimento è l'art. 5 comma 1 e 2 del D.lgs 11/2010 nonché dall'art. 7;

- l'operazione disconosciuta è stata correttamente eseguita, tanto nell'autenticazione, nella registrazione che nella contabilizzazione, senza malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione ed il pagamento autorizzato con SCA;

- l'assistenza telefonica non ha potuto bloccare il bonifico poiché è stata interessata quando era stato già inoltrato verso l'IBAN di destinazione, al di fuori del perimetro operativo della banca, pertanto essa non aveva più la possibilità di intervenire per inibire l'esecuzione dell'operazione che risultava già instradata verso il conto di destinazione;

- la filiale poi inseriva la richiesta di *recall* del bonifico verso la banca del beneficiario del trasferimento di denaro, tuttavia, tale procedura non garantisce il rimborso e la restituzione dell'importo, in quanto la restituzione rimane subordinata al consenso dell'intestatario del conto corrente sul quale è stato accreditato il denaro;

- sussiste la colpa grave del cliente, il quale ha dato seguito ad un SMS contenente degli indici di inattendibilità vistosi, e allo stesso tempo il fenomeno di "*spoofing*" non può essere imputato al mancato presidio della banca, non rientrando nel perimetro di sua responsabilità, sorveglianza e competenza;

- l'AGCOM ha chiarito che tale fenomeno è da ricondurre a falle di sistemi di sicurezza degli operatori telefonici, sui quali incombe il relativo rischio di impresa.

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 € 5.000,00, posta in essere il 14/10/2024. 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 15/10/2024.

L'intermediario convenuto afferma che l'autenticazione per l'accesso al conto (*login*) e la fase dispositiva siano state eseguite direttamente dal figlio del cliente, con proprio *smartphone* e utenza. L'intermediario afferma, inoltre, che "lo schema di autenticazione attivo sul rapporto del cliente (S55), che si esplica tramite procedura di autenticazione del cliente tramite SCA, prevede, sulla base delle credenziali inserite dall'utente la generazione di un codice One Time Password di autorizzazione monouso legato indissolubilmente all'importo e al beneficiario (in questo modo, se carpito o intercettato, tale codice non può essere usato per altri pagamenti). Inoltre, il codice OTP generato nel citato schema di autenticazione (nella forma di PIN, push o biometria) per completare l'autorizzazione di funzioni autenticative e dispositive viene attivato sul device sul quale è stato eseguito e registrato l'enrollment dell'applicativo ON (in questo caso il device mobile

del cliente); pertanto solo chi è in possesso del device mobile su cui l'enrollment dell'applicazione home banking è stato svolto può autorizzare i passi di login e di dispositive".

A fronte di *log* informatici analoghi, questo Collegio, nella decisione n. 5964 del 20/06/2025, ha affermato quanto segue: "Nei log dell'operazione contestata, seguita all'accesso, sono presenti riferimenti allo "schema S55" di autorizzazione previo login con credenziali statiche ma, anche in quel caso, non sono presenti riferimenti diretti quanto all'inserimento della password. Con riferimento, invece, al secondo fattore di autenticazione, la relazione prodotta dall'intermediario spiega che il cliente ha attivo lo schema autorizzativo S55 (SMART OTP) che autorizza l'accesso dal dispositivo cellulare del cliente. Dall'esame dei log e dalle affermazioni dell'intermediario, in relazione al login, la dicitura "S55" presente nella colonna "note aggiuntive" indicherebbe il ricorso alla modalità di autenticazione "SmartOTP" come schema autorizzativo dal dispositivo in possesso della cliente. Non è chiaro, nella specie, quale dei due metodi (PIN o biometria) sia stato utilizzato. Pertanto, non risulta possibile verificare la corretta applicazione della SCA".

Rammenta questo Collegio che la prova della SCA costituisce un *prius* logico rispetto all'accertamento della colpa grave del cliente, conseguendone che la sua mancanza determina l'accoglimento del ricorso.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.000,00.**

**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

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA