

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 06/02/2026

FATTO

Il ricorrente riferisce che in data 31.3.2023 riceveva diversi SMS apparentemente provenienti dalla sua banca, contenenti un link per evitare il blocco delle sue carte. Cliccava sul link e veniva reindirizzato a una pagina identica a quella della banca. Inseriva i codici di accesso, ma, dopo un messaggio di errore nei codici di sicurezza, gli veniva preannunciato il contatto telefonico da parte di un operatore. Riceveva una prima telefonata da un numero di cellulare. Insospettito, chiedeva di essere richiamato da un'utenza riferibile alla banca. Il suo interlocutore gli chiedeva di fornirgli i codici di accesso all'app, che gli faceva disinstallare. Prendendo consapevolezza della frode, il ricorrente successivamente contattava il servizio clienti, appurando così che erano stati eseguiti, a valere sul suo conto corrente, n. 2 bonifici di euro 5.000,00 ciascuno su altro conto presso il medesimo intermediario, ricevendo rassicurazioni che il conto di destinazione era stato bloccato. Il ricorrente chiede il rimborso di euro 10.000,00. L'intermediario nelle proprie controdeduzioni afferma che in data 31.3.2023 dal wallet del ricorrente risultano effettuate due operazioni in uscita in modalità peer-to-peer (P2P); un'ulteriore operazione in uscita di euro 8.000,00 è stata poi prontamente bloccata dalla banca su segnalazione del ricorrente. L'intermediario rileva la grave imprudenza del ricorrente, che ha effettuato l'accesso al link ricevuto attraverso l'originario SMS e ha inserito nell'interfaccia così aperta le proprie credenziali di accesso e, come pacificamente confermato nella querela, ha fornito i codici di accesso all'app al sedicente operatore che l'ha contattato dapprima da un numero di cellulare, successivamente da un numero di telefono non riferibile ad un'utenza italiana, non riferibile alla banca. Rammenta che l'OTP ricevuta tramite SMS integra un elemento di possesso idoneo ai fini dell'autenticazione forte del cliente e, dunque, la procedura di autenticazione posta in essere dal ricorrente deve ritenersi pacificamente allineata ai parametri di SCA richiesti dalla normativa comunitaria e domestica applicabile. L'intermediario conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorrente disconosce due bonifici istantanei di euro 5.000,00 ciascuno disposti il 31.3.2023, ore 13:10. Ogni operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD2). Il ricorrente imputa alla banca una responsabilità per il tardivo blocco delle somme sul conto del beneficiario, correntista dell'intermediario stesso. L'intermediario descrive dettagliatamente il proprio sistema di autenticazione nell'allegato 9, recante anche i log per l'operatività controversa. Da tale documento si ricava che l'accesso all'app è avvenuto il 31.3.2023 alle ore 13:09 da un nuovo dispositivo, mediante un elemento di conoscenza (credenziali di accesso: username e password) o un elemento di possesso (OTP ricevuta sul dispositivo certificato del ricorrente). Il frodatore impostava così il nuovo dispositivo come quello principale. Nel medesimo documento l'intermediario descrive anche il processo di autenticazione delle singole operazioni, che sono state autorizzate tramite il nuovo dispositivo certificato (elemento di possesso) e PIN dispositivo (elemento di conoscenza). Il ricorrente descrive una frode che avrebbe preso avvio con una serie di SMS, a partire dalle ore 11:27, che riconosceva come apparentemente provenienti dalla sua banca. Deposita lo screenshot di tali messaggi, da cui si evince che essi si inserivano in una conversazione sotto la denominazione "T*****", nome di una app che, da una ricerca effettuata, risulta legata all'intermediario. Nella medesima conversazione si inserivano i messaggi genuini della banca. Il ricorrente deposita anche lo screenshot della schermata a cui reindirizza il link contenuto negli SMS, su cui ammette di aver cliccato. La schermata reca il logo della banca. All'esito dell'esame istruttorio, ad avviso del Collegio, deve ritenersi il cliente sia rimasto vittima di una fattispecie delittuosa riconducibile al c.d. "sms spoofing". Secondo l'orientamento condiviso fra i Collegi ABF, nelle fattispecie di spoofing non è generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente, "a meno che non si rinvenivano [...] indizi di inattendibilità o anomalia del messaggio; in tale caso, potrà essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di phishing e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario". Alla luce di quanto esposto deve dichiararsi l'esistenza di un concorso di colpa delle parti, posto che anche la parte ricorrente ha contribuito causalmente al verificarsi del danno, avuto riguardo alla non riferibilità alla banca del numero telefonico da cui il cliente è stato contatto dai frodatori. In via equitativa, parte ricorrente ha quindi diritto al pagamento di € 5.000,00, somma determinata in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.000,00, 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