

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La società ricorrente, titolare di conto corrente aziendale presso l'intermediario A, ha disposto in data 3 dicembre 2020, tramite servizio di home banking, un bonifico ordinario di € 100.000,00 a favore di un proprio fornitore, quale acconto per l'acquisto di un macchinario industriale rientrante in un investimento agevolato ai fini del credito d'imposta.

Il pagamento non è pervenuto al beneficiario indicato; la somma è risultata invece accreditata su un diverso IBAN, intestato a soggetto estraneo e acceso presso l'intermediario B. La ricorrente ha tempestivamente disconosciuto l'operazione e sporto denuncia, deducendo di essere stata vittima di una frode informatica riconducibile al cd. *man in the browser*, che avrebbe alterato l'IBAN dopo la conferma dell'ordine di pagamento.

A seguito delle segnalazioni, il conto di destinazione è stato bloccato e, per effetto di un provvedimento di sequestro preventivo dell'Autorità giudiziaria, è stato possibile recuperare parzialmente l'importo, per € 60.113,14, residuando un danno pari a € 39.886,86.

Insoddisfatta dell'esito dei reclami, parte ricorrente domanda all'Arbitro la restituzione del predetto importo, oltre ai danni subiti e alle spese legali.

L'intermediario A, regolarmente costituitosi, domanda il rigetto del ricorso, deducendo che l'operazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata mediante sistemi di autenticazione forte a due fattori, come attestato dai log prodotti, e che non vi è prova di violazioni dei propri sistemi informatici. Contesta inoltre la qualificazione della frode come *man in the browser*, ritenendola piuttosto riconducibile a una fattispecie di business email compromise, estranea alla propria sfera di controllo.

L'intermediario B, regolarmente costituitosi, ha parimenti chiesto il rigetto del ricorso, rappresentando di essersi limitato a eseguire l'operazione di accredito in conformità all'identificativo unico (IBAN) indicato nell'ordine di pagamento, in applicazione dell'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, senza obbligo di verificare la corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e l'intestatario del conto di accredito. Ha dedotto di aver adempiuto agli obblighi di adeguata verifica della clientela previsti dalla normativa antiriciclaggio in sede di apertura del conto, nonché di aver collaborato con l'Autorità giudiziaria una volta ricevuta la segnalazione, disponendo il blocco del conto e consentendo il recupero parziale delle somme mediante sequestro. Ha infine contestato l'esistenza di un nesso causale tra eventuali profili di irregolarità nell'onboarding del cliente e il danno lamentato dalla ricorrente, ritenendo l'evento dannoso riconducibile esclusivamente all'esecuzione di un ordine di pagamento conforme all'IBAN ricevuto.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del D. Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita (...), è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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". Il comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Nel caso di specie, l'intermediario A ha assolto tale onere mediante la produzione delle tracciate informatiche, dalle quali risulta che l'accesso al servizio di home banking e l'autorizzazione del bonifico sono avvenuti previa validazione delle credenziali statiche e dinamiche (PIN e OTP), senza evidenza di anomalie nei flussi di autenticazione.

Resta controversa la qualificazione della frode dedotta dalla ricorrente, che invoca un attacco di tipo man in the browser. Sul punto, l'Arbitro ha chiarito che tale fattispecie integra un meccanismo fraudolento particolarmente sofisticato e, ove adeguatamente provato, non comporta di regola colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, dec. n. 3498/2012; Collegio di Napoli, dec. n. 4434/2023); tuttavia, anche in tali ipotesi, è onere del ricorrente fornire elementi concreti idonei a dimostrare l'effettiva alterazione dei dati dopo l'inserimento dell'ordine di pagamento.

Nel caso di specie, non risulta versata in atti la prova dell'ordine di pagamento originario recante l'IBAN asseritamente corretto, mentre le contabili e i log prodotti riportano esclusivamente l'IBAN

effettivamente destinatario del bonifico.

Tale carenza probatoria assume rilievo dirimente, secondo un orientamento costante dell'Arbitro, che ha escluso l'accoglimento del ricorso in assenza di evidenze documentali sull'inserimento dell'IBAN corretto (cfr. Coll. Napoli, decisione n. 3253/2025; Collegio di Napoli, decisione n. 7930/2022).

Va fatta applicazione dell'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, come interpretato dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 162/2017), secondo cui, nell'esecuzione di un bonifico, i prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione esclusivamente in base all'identificativo unico (IBAN), senza obbligo di verificare la corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e l'intestatario del conto di accredito. Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, i prestatori di servizi di pagamento non sono responsabili della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione, ferma restando l'obbligazione di compiere sforzi ragionevoli per il recupero dei fondi. Nel caso in esame, dagli atti emerge che l'intermediario B ha collaborato al recupero delle somme, consentendo il sequestro e la successiva restituzione parziale dell'importo, in adempimento degli obblighi di cui all'art. 24, comma 2, d.lgs. n. 11/2010; i problemi concernenti l'apertura del conto a favore del finto destinatario del bonifico, in relazione al possibile carattere contraffatto dei documenti, non sono idonei a determinare un concorso di colpa dell'intermediario B, giacché manca, comunque, la prova che l'ordine di bonifico contenesse l'indicazione dell'IBAN corretto. Le suesposte considerazioni inducono a ritenere che l'operazione sia stata eseguita conformemente all'identificativo unico risultante dagli atti, senza che possano ravvisarsi profili di responsabilità, anche parziale, in capo agli intermediari convenuti. Le ulteriori domande risarcitorie (danno da mancata disponibilità della liquidità e spese di assistenza professionale) restano assorbite dal rigetto della domanda principale.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE