

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 19/12/2025

FATTO

La parte ricorrente afferma in sintesi quanto segue:

- che in data 11.02.2025, alle ore 7.40, veniva inviata all'indirizzo PEC della filiale **016 della resistente la richiesta urgente di invio di un bonifico bancario di € 33.820,00 su un conto corrente estero a firma di una dipendente, che non dispone di autorizzazione per disporre pagamenti, con allegate istruzioni su carta intestata della società e apparentemente firmate dall'amministratore unico;
- che la banca, senza effettuare alcun controllo, provvedeva all'esecuzione del bonifico, nonostante l'impresa ricorrente non avesse mai richiesto l'esecuzione di bonifici in tale modalità, utilizzando invece il servizio di internet banking che non ha limiti di importo;
- che, accortasi della disposizione di bonifico mai richiesta alle ore 16 dello stesso 11.02.2025, contattava la banca per bloccare il pagamento, senza successo in quanto eseguito con modalità urgente;
- che, dalle verifiche effettuate, è emerso che in data 10.02.2025 alle ore 22:00 veniva violata la sua casella di posta elettronica e avviate le procedure di recupero e sostituzione password della casella PEC; i truffatori hanno così recuperato gli

- indirizzi di posta della filiale, i dati sensibili sull'amministratore e la sua carta intestata, procedendo la mattina dell'11.02.2025 all'invio della richiesta di bonifico estero;
- di aver sporto denuncia e di aver inviato alla banca copia del cartellino della dipendente, dalla quale risultava apparentemente provenire l'email di richiesta del bonifico, timbrato alle ore 8.30 (quando la pec con l'ordine di pagamento è stata trasmessa alle ore 7.40);
 - che la banca, ricevuto l'ordine di pagamento, avrebbe dovuto trasmettere al richiedente il modulo SEPA per l'esecuzione dei pagamenti, da compilare, sottoscrivere e re-inoltrare, oltre ad accertarsi della veridicità dell'ordine di pagamento;
 - che l'operatore della banca avrebbe semplicemente potuto telefonare all'amministratore della società per richiedere conferma dell'operazione, vista la cifra elevata oggetto della richiesta di bonifico;
 - che, dopo il rigetto della sua richiesta di rimborso della somma bonificata, al fine di ottemperare alla carenza di liquidità, veniva richiesta una linea temporanea di anticipo fatture a scadenza, concessa immediatamente;
 - che, dunque, sono evidenti le carenze nelle procedure della banca posto che è bastata una semplice comunicazione "*sgrammaticata*" via PEC, trascritta con il traduttore di Google e priva del documento di identità dell'amministratore, per autorizzare il trasferimento di denaro.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, rappresenta i seguenti fatti:

- che la società ricorrente è titolare del conto corrente n. *****121;
- che la richiesta di bonifico oggetto di contestazione, redatta su carta intestata dell'azienda e munita di timbro e firma del legale rappresentante, era stata preceduta da alcune email dirette al gestore della relazione e provenienti dall'indirizzo di posta elettronica dall'azienda (amministrazione@[partericorrente].com) in cui veniva prospettata la necessità di procedere con un bonifico urgente;
- che la banca, dopo aver invitato la richiedente ad effettuare tale operazione tramite home banking ed aver appreso dell'asserita impossibilità di accedere a detto canale per motivi personali, richiedeva l'invio di una PEC con un ordine di bonifico redatto su carta intestata della società e sottoscritto da soggetto facoltizzato, in modo da poter procedere con canale sicuro; che, dopo aver verificato la conformità della firma allo *specimen*, la banca ha dato corso all'operazione;
- di aver provveduto tempestivamente, in data 11.02.2025, al richiamo del bonifico all'intermediario del beneficiario, il quale comunicava l'impossibilità di restituire i fondi in data 27.02.2025;
- che alla banca non può essere ascritta alcuna responsabilità – neppure concorrente – nella causazione del danno lamentato da parte attrice, considerato che dava esecuzione ad una richiesta di bonifico ricevuta tramite un canale ufficialmente riconducibile alla cliente, munita di sottoscrizione del legale rappresentante non disconosciuta né denunciata come apocrifa;
- che, da quanto allegato, si evince che i sistemi informatici della società erano già stati compromessi da terzi dalla mattinata del 10.02.2025, senza che il personale dell'azienda si rendesse conto di quanto stava avvenendo sulla casella e-mail;

- che dai documenti che attestano la presenza in azienda del personale, allegati da controparte, risultano orari di ingresso compatibili con l'inoltro della e-mail in questione;
- che non vi è alcuna evidenza sulla composizione "sgrammaticata" della richiesta;
- che a nulla rileva la circostanza che l'e-mail fosse siglata dalla responsabile della contabilità posto che la banca ha dato esecuzione alla disposizione di pagamento in quanto pervenuta su carta intestata, dopo aver verificato la rispondenza della firma alla specimen depositato;
- che il modulo SEPA fornito dalla controparte non è attinente al caso di specie in quanto riguarda l'autorizzazione all'addebito automatico di pagamenti.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente, insistendo nelle sue richieste, ha precisato:

- che, a differenza di quanto sostenuto dalla resistente, sussistono diversi indici di anomalia dei quali la banca avrebbe dovuto accorgersi;
- che, infatti, l'e-mail risulta firmata (solo nominativamente) da una dipendente che non aveva alcuna delega/autorizzazione a richiedere pagamenti;
- che, inoltre, l'azienda alle 7:43 – orario di richiesta del bonifico – non è ancora aperta;
- che la società ricorrente effettua le migliaia di transazioni annuali (e raramente all'estero) tramite i servizi di internet banking messi a disposizione dall'intermediario, con indicazione puntuale delle relative causali, dovendo notiziare e giustificare ai revisori dei conti ogni pagamento svolto;
- che un operatore diligente di banca - e a maggior ragione un gestore dedicato - avrebbe dovuto effettuare controlli e/o verifiche ancora più accurate avendo ricevuto una richiesta di pagamento con modalità da considerarsi non abituali;
- che la banca, richiedendo l'invio della PEC con una lettera su carta intestata riportante le istruzioni di pagamento firmate da persona facoltizzata e inviando tale informazione ad una dipendente e non all'amministratore, avrebbe potuto richiedere, a maggior tutela, il documento contenente l'ordinativo di bonifico firmato digitalmente in formato p7m;
- i plurimi indici di anomalia dell'operazione (ora della richiesta, elevato importo, urgenza richiesta e destinatario estero) avrebbero richiesto verifiche approfondite, tanto più che un modesto sconfinamento del conto - anche di 1 solo euro - fa subito scattare la telefonata del proprio gestore.

L'intermediario, nelle contropliche, insistendo per il rigetto del ricorso, ha rappresentato:

- che non può essere chiamato a rispondere di una generalizzata compromissione dei sistemi informatici della società;
- che parte attrice nulla argomenta o produce in merito all'adozione, antecedentemente all'attacco informatico iniziato già nella mattina del 10.02.2025, di sistemi di sicurezza informatici eventualmente adottati dalla stessa per proteggersi da tal genere di intrusioni;
- che, poiché controparte non ha disconosciuto la validità della firma apposta all'ordine di bonifico inviato alla banca, l'intermediario ha dato corso ad una disposizione pienamente valida, impartita e sottoscritta dal soggetto autorizzato ad agire sul conto

- corrente della società, dopo aver verificato la rispondenza della firma allo specimen depositato presso di essa;
- che è notorio che la clientela della banca possa operare autorizzando le proprie operazioni, oltre che tramite le credenziali del proprio account di internet banking o con firma grafometrica, anche mediante sottoscrizione autografa;
 - che la richiesta di esecuzione del pagamento, firmata dal legale rappresentante ed amministratore unico della società è stata ricevuta tramite un canale ufficialmente riconducibile alla cliente, della cui sicurezza e del cui utilizzo non può rispondere la resistente;
 - che neppure l'orario di invio di tale PEC può considerarsi anomalo, vista, da un lato l'urgenza rappresentata nelle mail trasmesse il giorno precedente, e dall'altro la dimostrazione - data dalla stessa controparte producendo le timbrature degli ingressi della dipendente firmataria della mail - del fatto che non è insolito che anche la "responsabile ufficio contabilità" si trovi in azienda in orari compatibili con quelli di invio della PEC in esame (si vedano, ad esempio, le date del 7, 18 e 21 di febbraio, con ingressi, rispettivamente, alle ore 07:39, 07:39 e 07:45).

Tutto ciò rappresentato, la parte ricorrente chiede all'ABF: *"il risarcimento dei danni patiti e patendi, [la] restituzione delle somme illegittimamente sottratte e inviate a terzi sconosciuti pari a 33.820,00 oltre interessi"*.

Nelle repliche ha concluso chiedendo all'ABF: di *"condannare la Banca ... a ristorare le somme indebitamente sottratte comprensive delle spese e degli interessi maturati"*; e di *"Invitare la Banca ... a verificare le procedure interne e migliorarle in modo che non possano verificarsi degli errori umani tali da poter (in alcuni casi) compromettere l'esistenza di una azienda"*.

L'intermediario resistente chiede all'ABF il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto un'operazione di bonifico di € 33.820,00, disposta in data 11.02.2025 alle ore 07:43 dall'intermediario resistente. Parte ricorrente contesta la mancata diligenza dell'intermediario che ha dato corso ad un ordine di pagamento impartito in modalità assolutamente inusuali tra le parti e a fronte di evidenti indici di anomalia. L'intermediario resistente riconduce il danno patito dalla ricorrente ad un attacco informatico da parte di terzi ai sistemi informatici della società ricorrente, che consentendo l'accesso alla posta elettronica e ad altri dati della stessa, ha permesso ai terzi truffatori di impartire l'ordine di pagamento, a cui l'intermediario avrebbe correttamente dato attuazione.

Preliminarmente si osserva che parte ricorrente lamenta la correttezza delle procedure operative dell'intermediario, al punto che nelle repliche amplia la domanda iniziale chiedendo all'ABF di *"Invitare la Banca ... a verificare le procedure interne e migliorarle in modo da scongiurare altri eventi dannosi quali quello subito dalla ricorrente"*.

Tale domanda è inammissibile per la duplice ragione che -così formulata - sembrerebbe implicare una pronuncia di condanna ad un *facere* infungibile, esclusa dai poteri dell'Arbitro (secondo l'orientamento consolidato dei Collegi: cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 6182/13) e perché la possibilità di ampliare la domanda

iniziale nelle repliche alle controdeduzioni è preclusa dalle disposizioni che regolano il procedimento ABF (ai sensi delle Disposizioni ABF – Sez. VI, par. 1).

La domanda invece sulla correttezza dell'esecuzione dell'ordine di pagamento rientra nella competenza di questo Collegio e su questa si entra nel merito.

La Commissione UE ha affermato che le transazioni iniziate via e-mail sono escluse dall'ambito di applicazione della disciplina sulla SCA (autenticazione forte del cliente). Nel Considerando 95 della Direttiva UE/2015/2366 (PSD2) viene chiarito che *“Tutti i servizi di pagamento offerti elettronicamente dovrebbero essere prestati in maniera sicura, adottando tecnologie in grado di garantire l'autenticazione sicura dell'utente e di ridurre al massimo il rischio di frode”* ma fermo ciò poi specifica che *“Non si ravvisa la necessità di garantire lo stesso livello di protezione per le operazioni di pagamento disposte ed eseguite con modalità diverse rispetto all'uso di piattaforme o dispositivi elettronici, ad esempio operazioni di pagamento su supporto cartaceo, ordini per corrispondenza o ordini telefonici”*. Da ciò discende che in caso di disconoscimento di un'operazione MOTO (ordini di pagamento impartiti via posta, e-mail, telefono o fax dal pagatore: c.d. MOTO - Mail Order/Telephone Order), non si applica la SCA (in quanto le operazioni non sono disposte direttamente dal pagatore ma tramite un addetto dell'intermediario) e il regime di responsabilità tra le parti è regolato dalle norme di diritto comune.

In particolare da questa impostazione deriva anche che vengono ritenute legittime le clausole contrattuali che consentono al pagatore di impartire ordini MOTO, sempre che siano contrattualmente concordate (sul punto Collegio di Coordinamento, decisione n. 3498/2012; conforme Collegio di Roma, decisione n. 26552/2019 e n. 14577/2022).

Per valutare la legittimità dell'operato dell'intermediario, nel dar corso ad un ordine di pagamento impartito via mail, occorre quindi verificare che questa modalità fosse stata contrattualmente prevista. Dopo di che si può valutare se nel caso di specie ricorressero elementi di anomalia della richiesta tali da indurre l'intermediario dall'astenersi. In caso contrario l'intermediario risponde per intero dell'operazione fraudolenta, non ottemperando all'onere della prova di aver operato con la diligenza professionale qualificata di cui all'art. 1176 comma 2 c.c..

Quanto al primo aspetto, non risultando allegato agli atti il contratto di conto corrente in essere tra le parti, per poter verificare se la modalità con cui è stata eseguita l'operazione controversa fosse stata concordata tra le parti, nella riunione del 12.11.2025, questo Collegio ne ha chiesto la produzione all'intermediario. In data 11.12.2025 l'intermediario ha riscontrato la richiesta del Collegio, comunicando l'impossibilità di reperire nei propri archivi il contratto richiesto. Su questo punto risulta non assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario e tanto basterebbe per ritenere meritevole di accoglimento la richiesta di parte ricorrente (sul punto si veda Collegio di Bologna, decisione n. 1509/2020).

Quanto al comportamento tenuto dall'intermediario nel dar corso alle richieste pervenute per mail (apparentemente) da parte del cliente, questo non risulta conforme al livello di diligenza qualificata esigibile dagli intermediari nella gestione delle operazioni di pagamento. Senza scendere nel dettaglio, basti ricordare che per far ritenere anomala la richiesta sarebbe stato sufficiente il confronto con il pregresso uso del diverso strumento dell'home banking, la pretestuosità delle ragioni scritte nelle mail (per cui non sarebbe

stato possibile alla ricorrente né procedere con home banking, né essere contattata telefonicamente) e il tenore del testo delle prime mail (le generiche ragioni di urgenza, l'accredito su un conto estero...).

In conseguenza di ciò, diviene irrilevante l'attacco informatico subito dalla ricorrente, perché lo stesso non avrebbe avuto conseguenze se l'intermediario si fosse astenuto dal dare corso ad un pagamento disposto con modalità non previste in contratto o se avesse diligentemente operato un controllo anche telefonico, attesa la peculiarità della richiesta e le complessive anomalie riscontrabili. Tutti i comportamenti successivi (aver chiesto l'uso della pec, la richiesta della firma autografa da confrontare con lo specimen... sono tutti irrilevanti in quanto la prima diligenza richiesta sarebbe stata quella di accertare se l'ordine impartito via mail fosse concordato con la cliente e provenisse effettivamente dalla stessa) sono irrilevanti.

Si deve quindi concludere che parte resistente non abbia dimostrato, come era suo onere, di aver apprestato controlli idonei ad accertare che la modalità MOTO fosse stata pattuita, né di aver impiegato l'adeguata diligenza professionale nell'accertare la provenienza dell'ordine di pagamento.

Pertanto, la domanda di parte ricorrente merita di essere accolta, riconoscendo alla stessa il diritto ad ottenere il rimborso dell'importo corrispondente all'operazione di pagamento contestata, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 33.820,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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