

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- in data 24/06/2020 effettuava un bonifico SEPA dell'importo di € 17.531,88 per il pagamento di fatture ad un proprio fornitore all'IBAN *351;
- il 14/07/2020 il fornitore lamentava il mancato pagamento. Provvedeva pertanto ad una verifica e si avvedeva che il pagamento risultava a favore di terzi sconosciuti M* Z* e che l'IBAN beneficiario risultava essere il n. *197;
- veniva instaurato un procedimento penale, successivamente archiviato sul presupposto che le somme illecitamente sottratte non fossero state utilizzate in quanto l'intermediario beneficiario aveva provveduto a bloccare il conto destinatario dell'operazione fraudolenta. Nondimeno, malgrado le reiterate diffide, l'intermediario beneficiario non ha provveduto alla restituzione delle somme, né l'intermediario convenuto ha posto in essere alcuna attività volta a ottenerne la restituzione;
- l'intermediario beneficiario non ha mai contestato né la titolarità del conto né la presenza delle somme giacenti sullo stesso; ha tuttavia dichiarato di necessitare del consenso del titolare del rapporto per poter disporre delle somme. Tale circostanza implica che l'importo oggetto di controversia costituisce, a tutti gli effetti, un indebito oggettivo e soggettivo, la cui restituzione grava su colui che ne detiene la disponibilità giuridica;

- risulta evidente che l'intermediario convenuto abbia subito una violazione dei propri sistemi di sicurezza informatica, circostanza che ha consentito la realizzazione della truffa e il conseguente spostamento non autorizzato delle somme.

La ricorrente chiede quindi la restituzione di € 17.531,88 oltre interessi dal bonifico al saldo.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto l'operatività disconosciuta è stata effettuata tramite il portale unico di servizi della banca che permette di erogare servizi ad aziende di ogni dimensione, tramite Firma Elettronica. Quest'ultima prevede l'accesso al sistema e l'autorizzazione dei flussi tramite SCA. Nella fattispecie la frode si è concretizzata per un *virus* presente sul computer del cliente. L'operazione è stata, quindi, impartita con il corretto inserimento di tutte le credenziali possedute dalla cliente e la banca ha dovuto darne esecuzione in adempimento degli obblighi assunti contrattualmente nei confronti del cliente. La disposizione di bonifico è pervenuta con l'indicazione del beneficiario M* Z*, pertanto la modifica del beneficiario è avvenuta all'interno del sistema informatico dell'utente;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto il flusso di pagamento è pervenuto all'intermediario già con l'indicazione del beneficiario M* Z*;
- il cliente ha presentato separato ricorso ABF anche nei confronti dell'intermediario beneficiario del bonifico. La somma oggetto di frode risulta tuttora depositata sul conto del beneficiario. In proposito, ritiene corretto che il cliente debba prima agire per ottenere la restituzione della somma a lui frodata;
- si è attivato tempestivamente per il recupero delle somme.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, richiamati i propri scritti, replica quanto segue:

- per la vicenda pende anche ricorso n. 2383176/25. In proposito, rileva l'opportunità che i ricorsi vengano decisi unitamente;
- non comprende come sia rimasto vittima della truffa in oggetto;
- dopo il bonifico, come emerge dalle deduzioni della banca beneficiaria nel ricorso n. 2383176/25, la stessa richiedeva immediatamente alla convenuta di informare il cliente della necessità di disporre il sequestro della somma bonificata. Alla luce di tale comunicazione, appaiono gravemente omissive le comunicazioni dell'intermediario convenuto dell'11/09/2020 e del 02/12/2020, con le quali non è stato fatto alcun riferimento al blocco del denaro né alla necessità di ottenere un sequestro per recuperare le somme;
- accusa l'intermediario di inerzia e di negligenza, che avrebbero concorso a determinare il perfezionamento del danno, in quanto il beneficiario del bonifico avrebbe pagato i propri debiti con il denaro sottratto.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica quanto segue:

- il cliente, in sede di denuncia, dà atto di essersi collegato al proprio *home banking* tramite il suo *personal computer* e di avere disposto ed autorizzato un pagamento di € 17.531,88. Dalla documentazione allegata alla denuncia si evince chiaramente che il cliente, sebbene ritenesse di avere effettuato il pagamento in favore di un fornitore, ha in realtà autorizzato un bonifico in favore del Sig. M* Z*. Anche dalle tracciate versate in atti è dimostrato che il flusso del bonifico è pervenuto alla banca con l'indicazione del beneficiario M* Z*;
- il cliente ammette che, a seguito di una verifica, il suo *personal computer* risultava affetto da *virus*, per il mezzo del quale i malfattori sono riusciti a modificare il beneficiario del pagamento;

- la disposizione di pagamento è stata impartita dal cliente, il quale ha volontariamente effettuato l'operazione, pur non avvedendosi della modifica del beneficiario del bonifico. Di conseguenza la banca ha eseguito l'ordine di pagamento conformemente alle istruzioni impartite dal cliente;
- va esclusa alla fattispecie l'applicazione della disciplina prevista dal D. Lgs. 11/2010 in presenza di operazioni sconosciute. L'operazione di pagamento è stata autorizzata dal cliente il quale, con errore inescusabile (e che integra gli estremi della colpa grave), ha autorizzato l'operazione successivamente alla modifica del beneficiario da parte dei malfattori;
- informava direttamente il cliente di come agire per recuperare la somma oggetto di frode, come da missiva del 02/12/2020. In ogni caso, risulta del tutto superfluo indicare ad un professionista abilitato la necessità di procedimento cautelare volto al recupero delle somme. Il mancato recupero delle somme va pertanto del tutto ricondotto alla negligenza del cliente e del suo legale. Nella corrispondenza successiva al 02/12/2020, dato il tempo trascorso, dava per scontato che il procedimento cautelare non avesse portato ai risultati sperati.

DIRITTO

Il cliente rappresenta di avere eseguito in data 20/06/2020 un bonifico a favore di B* S.p.A. per il pagamento di una fornitura, salvo poi apprendere dallo stesso fornitore che il bonifico non era pervenuto. A seguito di verifiche scopriva che il bonifico era stato eseguito a favore di un IBAN diverso da quello inserito, con diversa causale e che le somme risultavano ancora giacenti (in quanto bloccate) sul c/c effettivo beneficiario. Riferisce, inoltre, che a seguito di verifiche sul suo computer scopriva la presenza di un *malware*, poi rimosso. Chiede la restituzione dell'importo del bonifico oltre interessi.

Nelle operazioni parzialmente poste in essere dal cliente, secondo un orientamento consolidato dei collegi, trova comunque applicazione la disciplina prevista dal D. Lgs. 11/2010 in presenza di operazioni sconosciute. L'intermediario deve dunque provare l'esistenza di un doppio fattore di autenticazione ai sensi della richiamata disciplina. Ebbene, sulla base delle evidenze prodotte e sopra riportate, risulta che il *login* avveniva mediante OTP generato dal *device* del cliente (fattore di possesso); tuttavia nei *log* non vi è diretta evidenza delle credenziali e/o del PIN di autenticazione sul *device*; vi è però un'indicazione nei *log* che l'intermediario riconduce all'inserimento del PIN; in ogni caso rilevano anche le dichiarazioni rese dal cliente in sede di denuncia, atteso che è pacifico che il cliente abbia fatto autonomamente accesso al proprio conto. Orbene, tenuto conto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, l'ABF ritiene che, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possano essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dal PSP nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. I Collegi ritengono inoltre che eventuali dichiarazioni confessorie del cliente, presenti come in questo caso, possano assumere valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Ne consegue che, alla luce delle risultanze riportate, può ritenersi provata la SCA.

La frode potrebbe dunque essere riconducibile alla tipologia c.d. "*man in the browser*", che, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, è da ritenersi particolarmente sofisticata e insidiosa, data l'interposizione di un elemento estraneo al controllo dell'utilizzatore che realizza un'intrusione informatica nociva (*malware*). Pertanto, i Collegi hanno ritenuto che, in linea con quanto già statuito dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 3498/12), la condotta del cliente vittima di tale attacco non sia generalmente connotata da colpa grave, salva la sussistenza di ulteriori elementi (quali, a titolo esemplificativo, la sua inerzia nel caso abbia rilevato anomalie nel *computer*). Si rammenta, per mera

completezza, che i fatti di cui si discute risalgono all'anno 2020, periodo in cui la truffa in parola poteva ritenersi ancora più insidiosa e "innovativa" rispetto al momento attuale. Nel caso di specie, il cliente dichiara in denuncia di aver rilevato anomalie operative solo a seguito del bonifico. Occorre poi rilevare che l'intermediario non contesta la circostanza che il cambiamento delle coordinate bancarie inserite sia dipeso da un virus.

Il cliente nelle repliche lamenta che, dopo il bonifico, la banca beneficiaria, convenuta nel separato giudizio, richiedeva alla convenuta di informare il cliente della necessità di disporre il sequestro della somma bonificata. L'intermediario, nonostante ciò, non avvisava il cliente del blocco del denaro né lo avvertiva che avrebbe dovuto ottenere un sequestro per recuperare le somme bloccate. L'intermediario controreplica affermando di avere informato il cliente su come agire per recuperare la somma oggetto di frode con missiva del 02/12/2020 e che riteneva del tutto superfluo indicare al professionista abilitato, procuratore del cliente, la necessità di procedere ad un procedimento cautelare volto al recupero delle somme. A bene vedere, tuttavia, la comunicazione richiamata non contiene le suddette comunicazioni; ci si limita a richiamare che la Filiale avrebbe fornito supporto al ricorrente anche informandolo di quali azioni potesse intraprendere.

Orbene, pure in assenza di piena prova fornita dal ricorrente, l'intermediario fa propria la ricostruzione dei fatti confermando la tesi del "virus" che avrebbe colpito il PC del ricorrente con la conseguenza che risulta acquiescenza sulla circostanza che la modifica dell'IBAN sarebbe stata compiuta dal truffatore; la truffa si configura in effetti per la sua complessità e si esclude dunque, in linea con gli orientamenti dell'Arbitro, la presenza di una colpa del ricorrente nella realizzazione della stessa; d'altra parte, l'intermediario risulta avere omesso di comunicare formalmente al ricorrente, come aveva richiesto il PSP del beneficiario, sia che era stato effettuato un blocco del danaro da parte di tale intermediario sia la necessità di avviare un procedimento cautelare per il recupero delle somme.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 17.532,00, 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