

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 08/09/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- alle ore 10:00 dell'11 marzo 2026, sua moglie accedeva al portale dell'intermediario e quest'ultimo risultava bloccato;
 - poco dopo, riceveva un SMS relativo a un bonifico istantaneo di € 40.000,00 sul conto della sua azienda verso B* T* E* (mai autorizzato);
 - la signora contattava subito l'intermediario e il bonifico veniva posto formalmente in recall;
 - inoltre, veniva bloccata l'operatività del conto;
 - l'operatività risulterebbe configurata nel contesto del c.d. "man in the browser";
 - lo stesso giorno, procedeva a presentare denuncia presso le Autorità;
 - presentava reclamo all'intermediario in data 11 marzo 2026, che veniva riscontrato negativamente.
- Tutto ciò premesso, parte ricorrente chiede che l'ABF voglia accertare che l'operazione non è autorizzata e condannare alla restituzione dell'importo di € 40.000, pronunciare vittoria di spese per gli importi indicati nel ricorso, pubblicare gli esiti della decisione su primari quotidiani. In più parte ricorrente segnala un danno ulteriore connesso alle tensioni di liquidità determinatesi per l'effetto dell'indebita fuoriuscita dell'importo suddetto.

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

- la società cliente non ha prodotto documentazione idonea a fondamento delle proprie richieste e a dimostrare la dinamica dei fatti così come illustrata dalla medesima, né atta a dimostrare le spese sostenute per la difesa;
- la documentazione tecnica prodotta dalla cliente è priva di sottoscrizione;
- la documentazione stessa, inoltre, è totalmente priva di prove digitali, di evidenze informatiche e di elementi volti a dimostrare la catena di eventi paventata dalla cliente;
- inoltre, eccepisce la responsabilità della società cliente nell'occorso fraudolento per scarsa diligenza nel non aver protetto il proprio PC con l'installazione preventiva di antivirus professionali;
- l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali e in assenza di qualsivoglia anomalia;
- vi è una discrepanza tra le affermazioni della cliente circa lo svolgimento dei fatti e quanto emerge dai log;
- sussiste la colpa grave della cliente per mancata custodia dei propri strumenti di pagamento e per mancata adozione delle cautele minime necessarie.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Dalle dichiarazioni rese dal cliente nel ricorso risulta che sua moglie, in data 11 marzo 2026, avrebbe tentato di accedere all'Home Banking aziendale, ma l'avrebbe trovata bloccata. Poco dopo le perveniva un SMS in cui veniva informata dell'esecuzione di un bonifico di € 40.000,00 a valere sul proprio conto. Il cliente provvedeva immediatamente a disconoscere il bonifico e a bloccare l'operatività del conto. La domanda del cliente comprende anche una richiesta di carattere costitutivo relativo alla pubblicazione della decisione su testate giornalistiche. L'accoglimento di tale richiesta non rientra nelle competenze dell'ABF. Pertanto, tale richiesta non verrà in seguito analizzata. Alla data delle operazioni 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. Alla luce delle evidenze in atti, risulta provato l'inserimento dei seguenti fattori per il Log-in e per disporre l'operazione:

- il Codice PIN (fattore di conoscenza);
- il Codice OTP prodotto dal Token V* (fattore di possesso).

Di recente, analoghi LOG sono stati ritenuti conformi a SCA da questo Collegio. Si ritiene dunque provata la SCA.

Il cliente, a supporto della sua tesi, secondo la quale la frode debba inquadrarsi nel c.d. "*man in the browser*", allega una presunta relazione tecnica in cui fornisce una spiegazione di quanto avvenuto. Si fa presente che, di norma, i Collegi ritengono necessaria una produzione documentale relativa alla dinamica della frode, che risulta invece assente nel caso in esame (cfr. ad es. Palermo, dec. 7525/2024; Coll. Roma, decisione n. 1310/2024, nelle quali il ricorso è stato respinto per inidoneità della documentazione presentata). Oltre a quanto sopra considerato, si rappresenta che il cliente non ha riferito nulla in merito alle modalità con le quali sarebbe avvenuto l'utilizzo fraudolento, salvo quanto contenuto nella relazione tecnica. Nel ricorso, il cliente rappresenta solo di essersi accorto dell'utilizzo

fraudolento dopo aver constatato un presunto blocco dell'Home Banking aziendale e il ricevimento di un SMS circa l'esecuzione del bonifico contestato. Infine, si fa presente che l'intermediario, una volta contattato dal cliente, ha tentato il *recall* del bonifico, ma senza successo. Il cliente afferma di avere contattato l'intermediario subito dopo l'avvenuta esecuzione del bonifico e chiesto il blocco del conto corrente. L'intermediario afferma di avere bloccato il conto una volta contattato dal cliente e produce evidenze da cui risulta che il blocco è stato disposto tempestivamente. Infine, occorre considerare che è il cliente stesso ad ammettere di aver ricevuto un SMS in cui gli veniva data conferma della corretta esecuzione del bonifico. Ebbene, alla luce delle evidenze in atti non risulta prova della sussistenza di alcuno degli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007 né di indici di frode ulteriori che possano documentare l'esistenza di un concorso di colpa dell'intermediario. Alla luce di ciò il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE