

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NOAH VARDI

Seduta del 19/05/2023

FATTO

1. Parte ricorrente si rivolge all'Arbitro chiedendo il rimborso di € 19.981,98, pari al controvalore di un bonifico, effettuato il 20.4.2021 e accreditato su un IBAN non corrispondente a quello della società a nome della quale era stata emessa la fattura, a seguito di truffa nota con il nome di *Business Email Compromise*. Chiede, inoltre, la condanna al rimborso delle spese di procedura e delle spese legali.

La società ricorrente rappresenta di aver disposto, tramite la sua filiale di riferimento, un bonifico di euro 19.981,98, in data 20.4.2021, al fine di saldare una fattura, estrapolando i dati indicati nella copia di cortesia della fattura pervenuta al proprio indirizzo di posta elettronica. In data 23.04.2021 la società beneficiaria comunicava di non aver ricevuto l'accredito della somma e, una volta visionata la copia dell'ordine di bonifico comprovante il pagamento, apprendeva che l'IBAN utilizzato per il bonifico, pur rinvenuto sulle fatture ricevute via email, non corrispondeva ad un conto intestato alla società beneficiaria; attraverso le verifiche svolte dalla Banca di radicamento del conto emergeva che l'IBAN al quale erano state accreditate le somme corrispondeva ad un rapporto di c/c acceso presso l'odierna resistente. La Banca di radicamento del conto della società ricorrente provvedeva ad effettuare il *recall* del bonifico che veniva riscontrato negativamente in data 29.4.2021 per fondi insufficienti; il direttore della filiale della resistente presso la quale era

accesso il c/c di accredito delle somme comunicava per le vie brevi che l'interessato non aveva acconsentito alla restituzione delle somme e che si era reso irreperibile; inoltre, in data 13.5.2021 la resistente rispondeva formalmente al sollecito inviato via *swift* precisando che “ad oggi non vi sono fondi per la gestione della restituzione e il cliente risulta irreperibile”. La società provvedeva a sporgere denuncia contro ignoti in data 21.05.2021. Nonostante il pronto richiamo del bonifico e i diversi solleciti inoltrati, la resistente aveva omesso di attivarsi al fine di agevolare il recupero delle somme sottratte. Emergeva, inoltre, come la resistente avesse tralasciato di svolgere le adeguate verifiche in merito alla tipologia e alla correttezza dell'operazione transitata sul conto del proprio cliente; invero, le circostanze del caso – vale a dire accredito di un bonifico intestato ad una società e avente ad oggetto il saldo di una fattura sul conto corrente di un privato che esercita la professione di infermiere – avrebbe dovuto allertare i funzionari della resistente e imporre loro una particolare attenzione nella gestione dell'operazione. Parte ricorrente afferma che la resistente ha omesso di vigilare con adeguatezza sull'operazione oggetto di ricorso e non ha posto in essere quelle attività che sarebbero state necessarie al recupero della somma, provvedendo a riscontrare con evidente ritardo il messaggio *swift*. Il 14.4.2022 la società ricorrente presentava formale reclamo, al quale faceva seguito il riscontro negativo della resistente; in quell'occasione, la ricorrente chiedeva di conoscere le generalità dell'intestatario del conto corrente sul quale erano confluite le somme, ma la richiesta veniva disattesa per questioni di *privacy*; solo in data 12.7.2022, ad oltre un anno dai fatti, la resistente si rendeva disponibile a fornire i dati del titolare del conto corrente in cui era confluito il bonifico destinato alla ** s.r.l., manifestando ancora una volta assenza di collaborazione nel fornire dati che avrebbero potuto agevolare le indagini e il recupero delle somme. Tenuto conto di quanto precede, la ricorrente sostiene che la resistente sia venuta meno agli obblighi posti dall'art. 24, comma 2, D.Lgs. 11/10, per non aver adeguatamente collaborato e compiuto gli “sforzi ragionevoli” previsti dalla normativa, omettendo di fornire pronto riscontro alle richieste di restituzione e comunicare tempestivamente ogni informazione utile al fine di agevolare il recupero delle somme.

2. In sede di controdeduzioni, premessa una breve ricostruzione dei fatti dichiarati dal ricorrente, l'intermediario eccepisce quanto segue. La società ricorrente afferma che, nonostante il pronto richiamo del bonifico effettuato e i solleciti inoltrati, la resistente abbia omesso di attivarsi ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. n. 11/2010 al fine di agevolare il recupero della somma sottratta e di compiere ogni sforzo ragionevole e conforme ai doveri di diligenza professionale a cui ogni intermediario deve uniformarsi al fine di limitare il danno; ritiene altresì che la Banca abbia tralasciato di svolgere adeguate verifiche in merito alla tipologia e alla correttezza dell'operazione transitata sul conto del proprio correntista, omettendo di porre in essere le più elementari procedure al fine di “congelare” la somma oggetto di contestazione e scongiurare il realizzarsi di eventuali condotte criminose. Il Decreto Legislativo n. 11/2010, che ha recepito la Direttiva sui sistemi di pagamento (PSD), prevede all'art. 24 (identificativi unici inesatti) che se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico (*id est* codice IBAN per i bonifici) esso si ritiene eseguito correttamente; lo stesso articolo, al secondo comma, prevede che se l'identificativo unico fornito dal cliente che usufruisce dei servizi di pagamento è inesatto il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile dell'errata esecuzione dell'operazione. La Banca non è pertanto responsabile del fatto di aver accreditato la somma portata dal bonifico sul conto corrente contraddistinto dall'IBAN indicato dalla società disponente, e non può di conseguenza essere condannata al rimborso della stessa. L'intestatario del conto corrente su cui è pervenuto il bonifico ha provveduto già in data 22.4.2021, e quindi nello stesso giorno di accredito del bonifico sul suo conto, a prelevare l'intera somma bonificata tramite un'operazione di bonifico a suo

favore e cinque prelevamenti di contante, come dimostrato dall'estratto del conto corrente n. ****, versato in atti. Va da sé che poiché la frode è stata segnalata dalla Banca ordinante alla filiale di radicamento del conto di destinazione solo in data 23.4.2021, e quindi il giorno successivo a quello del prelevamento della somma, qualsiasi iniziativa assunta dalla filiale per tentare di bloccare la somma sia risultata vana, come evidenziato dalla risposta negativa ("fondi insufficienti") data dalla Banca in data 29.4.2021 alla richiesta di *recall* del bonifico. La resistente ha ricevuto dalla Banca di radicamento del conto della società ricorrente la richiesta di comunicazione dei dati del soggetto beneficiario del bonifico solo in data 12.7.2022 (quindi ad oltre un anno di distanza dal bonifico), ed ha tempestivamente riscontrato tale richiesta con mail del 19.7.2022. Nessuna responsabilità può quindi essere attribuita alla resistente per non aver posto in essere, come asserito da controparte, tutte le attività necessarie al fine di agevolare il recupero della somma sottratta. L'intermediario chiede di dichiarare inaccoglibile, in quanto infondata, la richiesta di restituzione della somma di euro 19.981,98 nonché la richiesta di rimborso di spese legali, peraltro indimostrate.

3. In sede di repliche, parte ricorrente contesta integralmente quanto dedotto ed eccepito dalla Banca. Si osserva, poi, che parte ricorrente non lamenta un erroneo addebito da parte della Banca, su un conto corrente diverso da quello del destinatario, quanto piuttosto l'omessa attivazione ai sensi dell'art. 24 d.lgs. 11/10, per agevolare il recupero della somma. Non è possibile ritenere fondata la ricostruzione fornita per la prima volta in questa sede dall'intermediario, secondo cui già in data 22.04.2021, ossia il giorno di valuta previsto per il beneficiario, il beneficiario avesse prelevato l'intera somma, attraverso un bonifico e cinque prelevamenti in contanti; del resto, nel documento prodotto dalla resistente non vi è traccia delle operazioni compiute in data 22.04.2021; ciò che emerge da tale documento, infatti, è solo il saldo del conto alla data del 31 marzo 2021 e al 25 maggio 2021 e il totale degli addebiti e degli accrediti relativi a tale lasso temporale. Le affermazioni della Banca sono, dunque, indimostrate. In data 5.5.2021 la Banca informava la società resistente che «la *recall* di un bonifico» è soggetta all'autorizzazione del beneficiario accreditato e che «la banca non può disporre operazioni d'iniziativa senza il consenso dell'interessato», con ciò ammettendo che la richiesta di restituzione sia stata veicolata al cliente, in un momento in cui le somme dovevano essere ancora sul conto, altrimenti non avrebbe avuto senso chiedere l'autorizzazione a dar seguito al *recall*. In conclusione, è dimostrato che la Banca ha omesso di effettuare le dovute verifiche in merito alla tipologia e alla correttezza dell'operazione e ha omesso di porre in essere le più elementari procedure di cui ciascun istituto di credito dispone al fine di "congelare" le somme oggetto di contestazione e scongiurare il realizzarsi di condotte criminose, provvedendo per di più a riscontrare con evidente ritardo il messaggio *swift*. La Banca sarebbe, dunque, venuta meno agli obblighi indicati dall'art. 24 d.lgs. 11/10, omettendo di compiere sforzi ragionevoli e conformi ai doveri di diligenza professionale, a cui ogni intermediario deve uniformarsi per agevolare il recupero dell'importo bonificato, e violando gli obblighi di vigilanza che, anche alla luce della normativa in materia di antiriciclaggio, sono propri degli istituti bancari al fine di scongiurare il realizzarsi di condotte criminose.

4. In sede di controrepliche si ribadisce che l'intestatario del conto corrente su cui è pervenuto il bonifico ha provveduto già in data 22.4.2021, e quindi nello stesso giorno di accredito del bonifico, a prelevare l'intera somma bonificata tramite un'operazione di bonifico a suo favore di Euro 16.991,36 e a cinque prelevamenti di contanti per complessivi Euro 4.400,00. Per questioni di *privacy*, non è possibile allegare l'estratto conto del beneficiario del bonifico, terzo rispetto al procedimento davanti a codesto Organismo, senza annerire i relativi campi.

Poiché la frode è stata segnalata alla filiale solo in data 23.4.2021, e quindi il giorno successivo a quello del prelevamento della somma, qualsiasi iniziativa assunta dalla filiale per tentare di bloccare la somma sarebbe risultata vana, come evidenziato dalla risposta negativa ("*fondi insufficienti*") data dalla Banca alla richiesta di *recall* del bonifico. Inoltre, la Banca, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 24, comma 2, del D.Lgs. n. 11/2010, ha comunicato tempestivamente le generalità del beneficiario del bonifico, rispondendo alla richiesta pervenutale solo in data 12.7.2022, e quindi ad oltre un anno di distanza dal bonifico.

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state effettuate 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. PSD 2). Alle stesse sono inoltre applicabili le disposizioni del Regolamento delegato (UE) della Commissione 2018/389, che stabilisce i requisiti dell'autenticazione forte ai sensi della PSD 2. Vengono in rilievo le norme contenute nell'articolo 10, comma 1 e comma 2, e nell'articolo 12, comma 3, del d.lgs. n.11/2010. Ove il pagatore abbia dimostrato, anche solo in via presuntiva, che lo strumento di pagamento è stato oggetto di utilizzo non autorizzato, graverà sul prestatore di servizi di pagamento l'onere probatorio previsto dall'articolo 10, comma 2 del d.lgs. n.11/2010 con riguardo alla frode, dolo o colpa grave del pagatore, al fine di stabilirne il grado di responsabilità a sensi dell'art. 12 d.lgs. 11/2010.

2. Parte ricorrente allega di essere stata vittima di truffa, come attestato dalla denuncia agli atti. La società ricorrente rappresenta di aver disposto, tramite la sua filiale di riferimento, un bonifico di euro 19.981,98, in data 20.4.2021, al fine di saldare una fattura, estrapolando i dati indicati nella copia di cortesia della fattura pervenuta al proprio indirizzo di posta elettronica. In data 23.04.2021 la società beneficiaria comunicava di non aver ricevuto l'accredito della somma e, una volta visionata la copia dell'ordine di bonifico comprovante il pagamento, apprendeva che l'IBAN utilizzato per il bonifico, pur rinvenuto sulle fatture ricevute via email, non corrispondeva ad un conto intestato alla società beneficiaria. Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore provvedeva ad effettuare il *recall* del bonifico e ad allertare il Direttore della filiale della Banca del beneficiario (odierna resistente), affinché provvedesse al blocco della somma. In data 29.4.2021 il prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario rispondeva negativamente al *recall* del bonifico con motivazione "*fondi insufficienti*"; inoltre, in data 13.5.2021, rispondeva formalmente al sollecito inviato via swift precisando che "ad oggi non vi sono fondi per la gestione della restituzione e il cliente risulta irreperibile". Tenuto conto della ricostruzione dei fatti, sembrerebbe che la Società ricorrente sia stata vittima di un caso di "*Business email compromise*", vale a dire di una frode informatica che si concretizza mediante l'intromissione, nella corrispondenza elettronica tra le parti di un affare, di un terzo soggetto, il quale, alterando la fattura, indica un conto corrente di appoggio diverso da quello di cui è titolare il fornitore a cui nome viene emessa la fattura. Come emerge dalla documentazione agli atti, il ricorrente effettuava il bonifico indicando quale beneficiario la società, ma con l'Iban risultante dalla fattura alterata; inoltre, veniva indicato, nella causale, che l'operazione era finalizzata al saldo della fattura.

Il presente ricorso è stato proposto nei confronti del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario, per non aver vigilato adeguatamente sull'operazione (nello specifico tralasciando di svolgere le adeguate verifiche in merito alla tipologia e alla correttezza dell'operazione transitata sul conto del proprio cliente, giacché le circostanze del caso –

vale a dire accredito di un bonifico intestato ad una società e avente ad oggetto il saldo di una fattura sul conto corrente di un privato che esercita la professione di infermiere – avrebbe dovuto alertare la Banca e imporre una particolare attenzione nella gestione dell'operazione); per non aver adeguatamente collaborato e compiuto gli “sforzi ragionevoli” previsti dall'art. 24 d.lgs. 11/10, al fine di agevolare il recupero delle somme; e per aver violato gli obblighi di vigilanza che, anche alla luce della normativa in materia di antiriciclaggio, sono propri degli istituti bancari al fine di scongiurare il realizzarsi di condotte criminose.

3. Il Collegio osserva che secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, il prestatore dei servizi di pagamento non è tenuto ad alcun controllo sulla conformità tra IBAN e beneficiario indicato, essendo sufficiente che la disposizione di pagamento sia eseguita in conformità con l'identificativo unico fornito dal pagatore. Tale principio trova applicazione in favore sia del “prestatore dei servizi di pagamento del pagatore” sia del “prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario” (Cfr. Collegio di Roma, dec. n.12016/2022). Secondo quanto ribadito anche dal Collegio di coordinamento (dec. n.6886/2022) «l'art. 24 del decreto legislativo n. 11 del 2010 statuisce quanto segue «1. Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico. 2. Se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'art. 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento [...]». In base a tale disposizione legislativa, questo Arbitro ha affermato che, se l'identificativo unico fornito dall'utente non corrisponde al destinatario del bonifico, il prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* non è responsabile dell'esecuzione inesatta dell'operazione (Collegio di coordinamento, decisione n. 162 del 12 gennaio 2017). [...] Inoltre, il 2° comma del già menzionato art. 24 del decreto legislativo n. 11 del 2010 statuisce che: «[...] il] prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile». Tali disposizioni consentono quindi di ritenere che, quando a causa dell'erroneità dell'IBAN l'ordine di bonifico sia stato eseguito a vantaggio di un terzo non legittimato a riceverlo, il pagatore abbia il diritto di conoscere dal prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* i dati anagrafici o societari di quest'ultimo (così, ad es., Collegio di Bari, decisione n. 22717 del 4 novembre 2021)».

4. Con riferimento proprio a tale obbligo di cooperazione per il recupero della somma, il Collegio osserva innanzitutto che secondo la ricostruzione fornita dalla società ricorrente e dalla documentazione in atti emerge che il prestatore di servizi di pagamento del pagatore provvedeva ad effettuare il *recall* del bonifico in data 23.4.2021 (a seguito della segnalazione della società a nome della quale era stata emessa la fattura contraffatta); in data 29.04.2021 veniva fornita risposta negativa al *recall* per fondi insufficienti; l'esito della procedura veniva comunicato alla società con mail del 4.5.2021. Inoltre, in data 13.05.2021 la resistente forniva riscontro tramite messaggio *swift*, il quale veniva poi trasmesso dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore alla ricorrente. L'intermediario riferisce che l'intestatario del conto corrente su cui è pervenuto il bonifico aveva provveduto già in data 22.4.2021, e quindi nello stesso giorno di accredito del bonifico sul suo conto, a prelevare l'intera somma bonificata tramite un'operazione di bonifico a suo favore e a cinque prelievi di contante. Di conseguenza, alla data del 23.4.2021, in cui era stata avviata la pratica di *recall*, la somma bonificata era già stata integralmente distratta.

In seguito alla richiesta di integrazione documentale demandata all'intermediario resistente da questo Collegio in una sua precedente riunione, dalla lista di movimentazione del conto corrente del beneficiario del bonifico relativa ai mesi di aprile e maggio 2021 emergono le

seguenti operazioni: il 31.03.2021 il c/c del beneficiario presentava un saldo di € 100,00; il 21.04.2021 viene contabilizzato un bonifico di € 9.405,00 (tale bonifico sembrerebbe presentare le medesime peculiarità del bonifico contestato, in quanto effettuato a fronte dell'emissione di una fattura); l'importo così accreditato è quasi integralmente distratto il giorno successivo, in cui si registrano sei prelievi di € 1.000,00 ciascuno; il 22.04.2021 si registra un ulteriore accredito di € 19.981,98, a seguito del bonifico oggetto dell'odierno ricorso; il medesimo giorno il beneficiario ha disposto un bonifico di € 16.991,36 in favore di se stesso (il conto sul quale è transitata la somma risulta radicato presso la medesima resistente); il 23.04.2021 (data valuta 22.04.2021) sono stati disposti 5 prelievi per un importo complessivo di € 4.400,00; il 26.04.2021 (data valuta 23.04.2021) si registrano altri due prelievi di importo consistente, per un valore complessivo di € 1.950,00; il *recall* del bonifico oggetto del ricorso è effettuato in data 23.4.2021 e riscontrato negativamente in data 29.04.2021 per fondi insufficienti; in data 13.05.2021 la resistente fornisce riscontro tramite messaggio *swift*, rappresentando che «non vi sono fondi per la gestione della restituzione e il cliente risulta irreperibile»; l'estinzione del conto si è verificata un mese dopo il tentativo di *recall*, risultando solo in data 25.05.2021 l'azzeramento del saldo per estinzione.

Il Collegio osserva che la condotta dell'intermediario resistente debba essere valutata tendendo conto della movimentazione del conto sopra descritta, ed in particolare, è da valutare se l'intermediario si sarebbe dovuto avvedere della natura fraudolenta delle operazioni in corso per poi adottare eventuali misure cautelative ai sensi dell'art.6 del D.Lgs. n.11/10. Da un lato l'art.6 del D.Lgs. 11/10 consente al prestatore di servizi di pagamento di bloccare cautelativamente l'utilizzo di uno strumento di pagamento al ricorrere di giustificati motivi connessi con gli elementi riportati nel comma 2 (tra cui "il sospetto di un suo utilizzo fraudolento o non autorizzato"), quando tale possibilità sia prevista nel contratto quadro. Secondo quanto già richiamato in alcune decisioni dell'Arbitro tuttavia (cfr. Collegio di Torino dec. n.993/2022), anche in assenza di un'espressa pattuizione tra le parti, il prestatore sarebbe obbligato a procedere al blocco dello strumento di pagamento in caso di giustificato motivo legato ai fattori indicati dalla legge; come chiarito dalla dottrina che si è occupata del tema "anche in assenza di un'espressa pattuizione tra le parti, trova applicazione il principio di buona fede nell'adempimento delle obbligazioni in virtù del quale può ritenersi che, in caso di giustificato motivo legato ai fattori indicati dalla legge, il prestatore non solo possa, ma sia obbligato a procedere al blocco dello strumento di pagamento. Tale interpretazione è avvalorata anche da diverse pronunce dell'ABF (Collegio di Roma, decisioni nn. 1061/2011 e 1341/2013)" (Collegio di Torino, dec. n.993/2022).

Il Collegio, accertato il *recall* tempestivo da parte del prestatore di servizi di pagamento del pagatore (a seguito della segnalazione della società a nome della quale era stata emessa la fattura contraffatta) e ritenuto che l'intermediario resistente avrebbe a quel punto dovuto avvedersi della natura fraudolenta delle operazioni in corso ed attivarsi di conseguenza per bloccare lo strumento di pagamento e tutelare gli interessi del ricorrente, ritiene che tutte le operazioni disposte in seguito al *recall* potevano essere evitate. Il Collegio decide quindi di accogliere la richiesta di parte ricorrente, riconoscendo un concorso di colpa dell'intermediario resistente nella causazione del danno e disponendo che il risarcimento dello stesso venga liquidato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver posto in essere misure idonee a recuperare le somme oggetto del bonifico fraudolento; per l'effetto dispone che corrisponda alla parte ricorrente l'importo complessivo di euro 10.000,00 a titolo di risarcimento del danno, liquidato 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

Firmato digitalmente da

PIETRO SIRENA