



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA MIRABELLI

Seduta del 23/09/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce che, in data 25/03/2022 la ditta F.G. le inviava una mail con allegata la fattura n. 66 del 22/03/2022 per un importo pari ad € 13.574,64 ed in pari data provvedeva quindi ad effettuare il relativo pagamento mediante bonifico ordinario. Sennonché, in data 28/03/2022, il responsabile della ditta F.G., ricevuta copia della contabile del bonifico, la contattava facendo presente di non aver ricevuto il pagamento e che dall'esame della contabile risultava che l'IBAN inserito era errato; infatti, nonostante il beneficiario inserito fosse corretto (ditta F.G.), l'IBAN era errato e risultava riferibile ad un conto corrente intestato a terzi sconosciuti acceso presso l'intermediario resistente. Contattate quindi immediatamente le rispettive banche per avere chiarimenti, gli veniva riferito che probabilmente nello scambio di mail si era inserito un terzo truffatore, il quale aveva modificato l'IBAN nel corpo della fattura attraverso la truffa del c.d. *man in the mail*, dirottando l'operazione dispositiva a favore (come successivamente risultato dalle indagini penali) di una certa sig.ra A.M. sul proprio conto acceso presso la banca resistente. In data 29/03/2022 parte ricorrente sporgeva quindi denuncia e chiedeva alla sua banca di attivarsi presso la banca del beneficiario (odierna convenuta) per ottenere il recall del bonifico. Successivamente, la banca comunicava a parte ricorrente che la banca del beneficiario (odierna convenuta) aveva rifiutato il richiamo del bonifico; apertesi le indagini penali, la banca convenuta riferiva che il conto corrente del beneficiario del pagamento contestato risultava intestato alla sig.ra

A.M., la quale – invitata a fornire sommarie informazioni – riferiva di non essere titolare di alcun conto presso l'intermediario resistente. All'esito del procedimento penale, la Procura della Repubblica di Napoli richiedeva l'archiviazione del procedimento e confermava che si trattava di una truffa c.d. *man in the mail* e che il conto del beneficiario del pagamento era stato acceso mediante furto d'identità della sig.ra A.M. Ciò premesso, parte ricorrente ritiene che la convenuta sia responsabile della truffa a causa della palese violazione della normativa antiriciclaggio, che impone l'adeguata verifica dell'identità dei clienti anche e soprattutto in occasione delle aperture di conto da remoto. Peraltro, come risulta dal certificato del Casellario Giudiziario, la sig.ra A.M. risulta destinataria di ben cinque condanne penali, il che avrebbe dovuto indurre l'intermediario a sospettare possibili anomalie. Quanto al profilo della discordanza tra il nome del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e l'IBAN, il PSP del beneficiario è tenuto a collaborare, comunicando al PSP del pagatore ogni informazione utile, compresa la dimostrazione dell'avvenuta azione di recall. Ritiene a questo riguardo parte ricorrente che l'intermediario non abbia provato di aver tempestivamente avviato la procedura di recall, attraverso la quale la consumazione della truffa poteva essere evitata tenuto conto del carattere ordinario e non istantaneo del bonifico in questione. Inoltre, la discordanza tra il nome del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e l'IBAN avrebbe dovuto indurre l'intermediario resistente a sospendere l'operazione o rifiutarla, come previsto dall'art. 16 c. 2 D. Lgs 11/2010. Rileva infine parte ricorrente che, contemporaneamente a quella oggetto del presente ricorso, ha subito un'identica truffa anche nei confronti di un ulteriore fornitore (S.I.E.): come nella vicenda oggetto del presente ricorso, è stato vittima della truffa c.d. *man in the mail*, perfezionatasi mediante il medesimo schema: sostituzione dell'IBAN del beneficiario nello scambio di mail con la ditta S.I.E. e accredito dell'importo bonificato su un conto aperto intestato ad una persona a sua volta vittima di un furto d'identità. Per tale motivo, tramite il suo difensore, ha inviato all'intermediario presso cui era acceso tale conto, una formale richiesta di rimborso della somma sottratta ed il suddetto intermediario ha riscontrato la richiesta, facendo presente di aver bloccato i fondi in esito alla richiesta di recall e di aver disposto il rimborso integrale della somma. La resistente, invece, a fronte di una identica fattispecie, non ha posto in essere alcun comportamento atto a salvaguardare la sua posizione. Chiede dunque parte ricorrente che codesto arbitro adito condanni l'intermediario alla restituzione della somma di euro 13.574,64 illegittimamente sottrattale.

L'intermediario, nelle proprie memorie difensive, riferisce che in data 25/03/2022, dal conto corrente aperto dalla parte ricorrente presso altra banca, veniva inviato un bonifico di € 13.574,64 sul conto corrente di cui all'IBAN *66, acceso presso la banca resistente. L'importo del bonifico veniva accreditato il 28/03/2022 sul predetto conto corrente, che veniva svuotato dal titolare in due giorni; solo successivamente, il 29/03/2022, la ricorrente, accortasi della truffa, sporgeva denuncia. Dopo essere stata informata della vicenda, la banca ha attuato ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto corrente, ma il titolare del rapporto aveva già provveduto a trasferire le somme al di fuori del conto e pertanto non ha potuto accogliere la richiesta di storno avanzata dalla banca della ricorrente. A questo riguardo, l'intermediario rileva che l'art. 24 D. Lgs. 11/2010 è chiaro nello stabilire che i PSP sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in conformità all'IBAN indicato nell'ordine di bonifico, esonerando i medesimi da qualsiasi obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto di accredito. Afferma inoltre che l'apertura dei conti correnti offerti ai consumatori è subordinata al positivo superamento di un processo di identificazione e verifica dell'identità – condotta a distanza, in quanto conti correnti utilizzabili esclusivamente online – pienamente rispettoso della normativa e delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia applicabili. Sottolinea da ultimo l'intermediario che in sede di denuncia, la ricorrente ha ammesso che si era accorta che l'IBAN indicato nella fattura non corrispondeva a quello solitamente utilizzato per effettuare i bonifici alla ditta destinataria. Conclude dunque l'intermediario insistendo per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede, nei confronti del PSP del beneficiario, il rimborso della somma portata da un'operazione di bonifico ordinario dell'importo di euro 13.574,64 dalla stessa disposta a favore di un IBAN rivelatosi contraffatto in seguito all'alterazione fraudolenta, da parte di terzi ignoti, della fattura trasmessa via mail dal creditore.

Dalla documentazione in atti, emerge quindi che la società ricorrente, al fine di pagare un fornitore, ha eseguito un bonifico ordinario inserendo come nominativo del beneficiario la corretta denominazione del fornitore e come IBAN quello indicato nella fattura trasmessa dallo stesso fornitore a mezzo mail.

Il PSP della ricorrente (non convenuto) ha quindi eseguito il pagamento in conformità all'ordine ricevuto, mentre il PSP del beneficiario (convenuto) ha provveduto al relativo accredito.

Sul piano formale, pertanto, non vi è stato alcun errore nell'esecuzione dell'ordine di pagamento e/o nell'accredito della somma, avvenuto sul conto indicato dall'ordinante.

Solo in un secondo momento, a seguito della richiesta di chiarimenti formulata dalla ditta fornitrice, che nel frattempo non aveva ricevuto il saldo del dovuto, è emerso che l'IBAN risultante nella fattura non era riferibile al creditore ed era stato fraudolentemente alterato da terzi ignoti.

Ne è scaturito un procedimento penale (concluso con l'archiviazione) nell'ambito del quale è emerso che il conto corrente beneficiario del pagamento era intestato alla sig.ra A.M., a sua volta vittima di furto di identità da parte del truffatore e completamente ignara dell'esistenza di tale rapporto bancario.

Alla luce di quanto sopra, non parrebbe applicabile alla fattispecie in analisi la disciplina delle c.d. operazioni non autorizzate, tenuto conto che la ricorrente ha pacificamente ammesso di aver disposto personalmente l'operazione facendo affidamento sulla correttezza dei dati riportati nella fattura.

La ricorrente, peraltro, non agisce nei confronti del proprio PSP contestando la paternità dell'operazione e la corretta autenticazione della stessa, bensì nei confronti del solo PSP del beneficiario del pagamento, ritenendolo responsabile dell'accaduto in quanto:

- i. la discordanza tra il nome del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e l'IBAN avrebbero dovuto indurre l'intermediario resistente a sospendere l'operazione o rifiutarla;
- ii. non ha effettuato il recall del bonifico in violazione dell'obbligo di collaborazione su di esso gravante ai sensi dell'art. 24 D. Lgs. 11/2010;
- iii. ha permesso l'apertura del conto corrente beneficiario del pagamento senza aver previamente verificato l'identità del titolare, in violazione delle norme sull'adeguata verifica della clientela.

Per quanto riguarda il primo punto in contestazione, ci si limita a richiamare il disposto dell'art. 24 D. Lgs. 11/2010, in forza del quale: *"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'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie*

tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. 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. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Ove previsto nel contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento addebita all'utente le spese sostenute per il recupero dei fondi. 3. Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utente anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico".

Il Collegio di coordinamento, con decisione n. 162/2017, ha precisato al riguardo che "l'art. 24 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, va interpretato nel senso che, nell'esecuzione di un bonifico bancario, il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante ed il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico, anche qualora l'utilizzatore abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'IBAN. In particolare, il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN".

La domanda svolta da parte ricorrente sul punto, dunque, non merita accoglimento.

Il Collegio passa quindi ad esaminare la questione relativa al fatto che l'intermediario resistente non avrebbe richiamato il bonifico oggetto del presente procedimento.

In particolare, parte ricorrente afferma di aver presentato la richiesta al proprio PSP non appena avvedutasi della truffa e precisamente in data 29/03/2022, e che quest'ultimo ha tempestivamente inoltrato la richiesta all'intermediario convenuto, che tuttavia ha rifiutato il richiamo dell'operazione in violazione dell'obbligo di collaborazione sancito dall'art. 24 D. Lgs. 11/2010.

A questo riguardo, si rileva che non consta in atti alcuna evidenza della richiesta di recall inviata dalla ricorrente al proprio PSP, né del successivo inoltro da quest'ultimo effettuato all'intermediario resistente; pertanto, sulla base degli elementi in atti, non è possibile accertare il momento esatto in cui la richiesta di richiamo è stata effettivamente ricevuta dalla convenuta. Parte ricorrente, infatti, ha prodotto esclusivamente una mail del 27/04/2022 con cui il suo PSP la informava dell'esito negativo della procedura di recall.

In proposito, l'intermediario resistente fa presente che dopo essere stato informato della vicenda ha attuato ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto corrente, che tuttavia si è rivelato inutile poiché il truffatore nei due giorni successivi all'accredito della somma aveva già provveduto a trasferirla al di fuori dello stesso.

A riprova di quanto sostenuto, l'intermediario resistente ha prodotto in atti evidenza contabile della movimentazione del conto beneficiario, dalla quale si evince che: (i) la somma è stata accreditata in data 28/03/2022; (ii) all'esito dell'accredito, il saldo attivo del conto ammontava a € 25.145,56 (iii) nei due giorni successivi (28 e 29/03/2022) il truffatore ha sostanzialmente svuotato il conto corrente.

Tanto premesso, tenuto conto che la stessa parte ricorrente sostiene di aver chiesto il recall solo in data 29/03/2022, quando il conto beneficiario era già stato svuotato dal truffatore, il Collegio non ravvisa

profili di responsabilità a carico dell'intermediario convenuto, nonostante lo stesso non abbia prodotto evidenze attestanti l'effettivo tentativo di richiamo del bonifico.

Si passa dunque ad esaminare il terzo ed ultimo profilo di responsabilità dell'intermediario concernente l'asserita insufficiente verifica da parte dello stesso dei dati identificativi dell'erroneo beneficiario del bonifico nel momento in cui questi ha proceduto all'apertura del conto.

L'intermediario, in proposito, afferma che l'apertura dei conti correnti offerti ai consumatori è subordinata al positivo superamento di un processo di identificazione e verifica dell'identità – condotta a distanza, in quanto conti correnti utilizzabili esclusivamente online – pienamente conforme alla normativa applicabile.

In particolare, l'intermediario ha allegato evidenze della documentazione acquisita e dei controlli svolti in fase di apertura del conto ai sensi di tale procedura, producendo: (i) un'autocertificazione dei dati fiscali della sig.ra A.M.; (ii) una foto rappresentante il documento di identità (fronte e retro), in corso di validità al momento dell'apertura del conto, della sig.ra A.M.; (iii) l'Informativa sulla protezione dei dati personali e dichiarazione di attività economica; (iv) visura Scipafi della sig.ra A.M.; (v) foto-selfie della sig.ra A.M. e, da ultimo, (vi) una foto rappresentante la tessera sanitaria (fronte e retro), in corso di validità al momento dell'apertura del conto, della sig.ra A.M.

Tanto premesso, si osserva quanto segue.

Come noto, in occasione dell'instaurazione di un rapporto continuativo come un conto corrente gli istituti di credito procedono all'adeguata verifica del cliente (art. 17 D. Lgs. n. 231/2007).

L'adeguata verifica consiste, tra l'altro, nell'identificazione del cliente e nella verifica della sua identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente (art. 18 lett. a) D. Lgs. n. 231/2007).

Ciò avviene anche tramite l'acquisizione e la valutazione di informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo, salva la possibilità di acquisire, in funzione del rischio, ulteriori informazioni, ivi comprese quelle relative alla situazione economico-patrimoniale del cliente (art. 18 lett. c) D. Lgs. n. 231/2007).

L'art. 19 c. 1, lett. a) n. 5 D. Lgs. n. 231/2007 prevede, inoltre, che laddove manchi la presenza fisica del cliente, l'obbligo di identificazione si consideri comunque assolto per i clienti i cui dati identificativi siano acquisiti attraverso idonee forme e modalità individuate dalle Autorità di vigilanza di settore, nell'esercizio delle attribuzioni di cui all'articolo 7, comma 1, lettera a), tenendo conto dell'evoluzione delle tecniche di identificazione a distanza.

In particolare, l'art. 7 c. 1 lett. a) D. Lgs. n. 231/2007 attribuisce alle Autorità di vigilanza di settore il potere di adottare disposizioni di attuazione del decreto antiriciclaggio, in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela.

Nell'esercizio di questa attribuzione, la Banca d'Italia ha emanato le Disposizioni in materia adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo con Provvedimento del 30/07/2019, che ha sostituito il precedente Provvedimento del 03/04/2013.

La Sezione VIII, lett. b) delle Disposizioni della Banca d'Italia prevedono che in caso di apertura di un rapporto a distanza, l'intermediario acquisisca copia dei documenti del richiedente, verificandone l'autenticità, e provveda poi ad effettuare riscontri ulteriori secondo le modalità più opportune in relazione al rischio specifico. Le disposizioni specificano poi: *“Nel rispetto dell’approccio basato sul rischio, i destinatari possono utilizzare meccanismi di riscontro basati su soluzioni tecnologiche innovative e affidabili (es., quelle che prevedono forme di riconoscimento biometrico), purché assistite da robusti presidi di sicurezza”*.

Dalla documentazione depositata dall'intermediario, risulta confermata la circostanza riferita dallo stesso in merito all'avvenuta acquisizione del documento di identità della Sig.ra A.M. e dell'autoscatto di quest'ultima (c.d. selfie).

Nondimeno, il selfie in questione non ritrae l'intestataria mentre regge il documento di identità allegato e per ciò solo non integra le misure rafforzate di adeguata verifica con riguardo all'identificazione a distanza ai sensi dell'art. 19 del d. lgs. n. 231/2007, come già riconosciuto dalla giurisprudenza dei Collegi territoriali (v. Collegio Milano, decisione n. 8215/2023).

Ne consegue la sicura violazione da parte dell'intermediario resistente degli obblighi di adeguata verifica della clientela in occasione dell'apertura del rapporto previsti dal d. lgs. n. 231/2007, disciplina che secondo la più recente impostazione di questo Collegio assume rilievo *“anche al fine (privatistico) di proteggere chi utilizza un servizio bancario (di pagamento, nel caso di specie) da possibili invasioni lesive in occasione di tale contatto sociale qualificato con l’operatore professionale”* e alla quale *“si può riconoscere (anche) uno scopo di tutela del cliente, cosicché essa produce effetti anche nei rapporti privatistici, quanto meno nel senso di stabilire un indice di riconoscibilità della condotta tipica del bonus argentarius, e dunque di una condotta prudente ed accorta sotto ogni riguardo, idonea a garantire l’affidamento degli utenti dei servizi bancari”*.

Viene per tale via senz'altro ravvisato un c.d. contatto sociale qualificato in fattispecie come quella in esame, nelle quali *“sulla base delle indicazioni ricevute dall’accipiens, il solvens dispone l’accredito di un pagamento su un conto corrente bancario”* sull'assunto che *“il solvens, in virtù dello status professionale dell’intermediario presso cui sussiste il conto di accredito, può legittimamente confidare nell’effettiva destinazione del pagamento e nell’identità reale del destinatario di esso, dato che il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a svolgere la propria attività secondo la diligenza tecnica che gli è richiesta dall’art. 1176, co. 2, c.c.”* (così Collegio Roma, decisione n. 589/2024 e n. 851/2024).

La condotta negligente tenuta dall'intermediario in relazione agli obblighi di adeguata verifica della clientela, lo espone alle relative conseguenze risarcitorie, le quali nondimeno richiedono la prova del danno da parte della società ricorrente, alla luce del consolidato orientamento di quest'Arbitro secondo il quale *“spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione”* (così in materia di segnalazioni illegittime Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019, richiamata dalla recente decisione n. 8089/2021).

Al riguardo, la società ricorrente pretende la restituzione dell'intero importo del bonifico erroneamente effettuato, senza però tenere in conto che ai fini della determinazione della responsabilità risarcitoria

dell'intermediario occorre ponderare l'incidenza causale del suo inadempimento rispetto al pregiudizio complessivamente subito dal cliente.

Sotto questo profilo va ricordato che in fattispecie analoghe la *"fittizia intestazione del conto di accredito"* è stata considerata circostanza idonea a determinare un sensibile aggravamento del pregiudizio subito dal cliente, sull'assunto che *"la truffa ai danni del ricorrente non sarebbe stata affatto realizzata senza la maggiore probabilità di rimanere nell'anonimato – e dunque di non subire le conseguenze della propria condotta illecita garantita ai truffatori dall'intestazione fittizia"*.

Tenuto dunque conto della quantità del contributo causale dell'inadempimento dell'intermediario per il danno lamentato dalla società ricorrente, può essere riconosciuto alla stessa in via equitativa, l'importo onnicomprensivo di euro 4.500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 4.500,00 (quattromilacinquecento/00).

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
CHIARA TENELLA SILLANI