

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELA CONCETTA NOTARO

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Con ricorso del 28 aprile 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario), parte istante si è rivolta a codesto Collegio rappresentando di essere titolare del conto n. ***166 acceso presso un terzo intermediario.

Il 13.12.2024 riceveva un'email da una ditta di serramenti per procedere alla liquidazione di una fattura di euro 13.400,00, emessa a seguito della consegna di forniture.

Tramite home banking eseguiva il bonifico sull'IBAN indicato in fattura e ne dava comunicazione alla ditta. Tuttavia, il giorno seguente l'impresa contattava la ricorrente evidenziando che l'IBAN non fosse corretto.

A quel punto, la ricorrente si avvedeva di aver subito una frode e sporgeva denuncia, richiedendo il recall, del bonifico con esito negativo.

In tale contesto, l'istante richiedeva al PSP del beneficiario (odierno convenuto) di conoscere il titolare del conto richiamando l'ordinanza n. 17415/24 della Corte di Cassazione.

Nel rivolgersi al Collegio ha avanzato domanda di *restituzione della somma di € 13.400,00 oltre oneri e spese vista la nullità del contratto di conto corrente, intestato a soggetto inesistente, e comunque in ossequio all'Ordinanza richiamata della Cassazione per non aver consentito il recupero della somma*.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'intermediario ha confermato che il bonifico di euro € 13.400,00 disposto dalla ricorrente è stato accreditato il 18/12/2024 sul conto corrente n. *028 e intestato al signor A.M., corrispondente all'IBAN indicato nella disposizione di bonifico.

I dati anagrafici forniti dalla Banca relativamente al conto corrente del cliente risultano corretti, come si evince anche dalla schermata di verifica del codice fiscale sul sito dell'Agenzia delle Entrate.

Venuta a conoscenza del disconoscimento della operazione, la banca ha comunque avviato le azioni opportune per tentare il recupero del bonifico, ma, sul conto corrente dove è confluito l'importo le somme non erano più disponibili, né l'intestatario è risultato reperibile. Richiama a supporto della propria tesi, l'art. 24, d.lgs. n. 11/20210.

Con ordinanza n. 21105 del 29 luglio 2024 la Corte di Cassazione ha ribadito il principio secondo cui non sussiste alcuna responsabilità in capo alla banca in quanto la normativa rilevante contempla un'esenzione da responsabilità a favore di tutti i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione del bonifico e li autorizza ad eseguire l'operazione in conformità dell'identificativo unico ovvero del codice IBAN fornito dall'utilizzatore senza tenere conto di eventuali ulteriori informazioni, di qualsiasi natura, contenute nell'ordine, quale il nome del beneficiario.

Ha, quindi, richiesto il rigetto della domanda.

In sede di repliche, la ricorrente ha chiarito che la Corte di Cassazione, richiamando l'art. 24 del D.lgs n. 11 del 2020 afferma che è dovere dell'istituto bancario consegnare alla parte richiedente, portatrice di un definito interesse, i dati anagrafici al fine di poter procedere al recupero delle somme indebitamente percepite e trattenute dal titolare di quel conto sul quale sono stati accreditati importi destinati ad altro soggetto.

Invece, i dati forniti dalla banca sono di un soggetto sconosciuto.

Inoltre, la banca è tenuta a verificare l'identità e la residenza dei correntisti come parte delle procedure di conformità alle normative antiriciclaggio e di prevenzione del finanziamento del terrorismo. Questo processo è noto come "Know Your Customer" (KYC) e richiede che le banche raccolgano e verifichino informazioni personali, come l'identità, con l'acquisizione di un documento d'identità valido per confermare l'identità del correntista e la residenza.

Nella circostanza, pertanto, sono ravvisabili violazioni del d.lgs. n. 231/2007.

In sede di controrepliche, l'intermediario – riportandosi alle controdeduzioni – ha precisato di avere ottemperato agli "sforzi ragionevoli" richiesti dall'art. 24 d.lgs. n. 11/2010 e ai doveri di diligenza professionale cui è tenuta a uniformarsi, provvedendo a fornire correttamente i dati anagrafici del titolare del conto corrente sul quale è stato accreditato il bonifico stesso.

Inoltre, per quanto riguarda l'adeguata verifica, la Banca ha seguito i processi previsti dalla normativa in materia, senza riscontrare alcuna anomalia. Infatti, l'apertura del rapporto stesso è stata perfezionata previa identificazione del richiedente e acquisizione di documentazione idonea (carta d'identità oggetto di verifica, presso l'apposito portale del Ministero dell'Interno, codice fiscale e tessera sanitaria, copia fattura di un'utenza di fornitura elettrica intestata al cliente).

Aggiungasi che la banca, venuta a conoscenza del disconoscimento dell'operazione, ha avviato le azioni opportune per tentare il recupero del bonifico.

Infatti, ricevuta la richiesta di richiamo del bonifico la banca ha provveduto ad inserire un blocco sul conto corrente, limitando, l'operatività dello stesso; purtroppo, sul conto corrente dove è confluito l'importo sottratto, le somme non erano più disponibili né l'intestatario è risultato reperibile.

Nella riunione del 23.10.2025 il Collegio, ritenuto necessario acquisire ulteriori elementi ai fini della decisione, ha invitato la banca a produrre, entro 15 giorni dalla ricezione del provvedimento assunto, la documentazione relativa alla procedura di adeguata verifica della clientela che è stata seguita per l'apertura del conto corrente utilizzato ai fini della truffa.

DIRITTO

In via pregiudiziale, pur non essendovi una specifica eccezione, va esaminato l'eventuale difetto di legittimazione passiva dell'intermediario convenuto, per il ruolo di banca del beneficiario del bonifico. Orbene, codesto Collegio (richiamando un proprio precedente – decisione n. 5769/2025) ritiene comunque sussistere un contatto sociale qualificato tra il ricorrente pagatore e l'intermediario beneficiario, fondato sull'affidamento circa il rispetto degli obblighi di adeguata verifica da parte di un soggetto professionale coinvolto nella prestazione di servizi di pagamento.

Ne consegue come sussista la legittimazione passiva della parte resistente.

Nel merito, dalle allegazioni della ricorrente emerge pacificamente che il pagamento è stato effettuato dall'istante a seguito di una truffa perpetrata secondo lo schema della *business email compromise*.

La ricorrente afferma infatti che, volendo effettuare il pagamento di una fornitura in favore di una ditta, il 16.12.2024 ha eseguito il bonifico, indicando non l'IBAN ufficiale della società fornitrice, ma un IBAN inserito in una email fatta pervenire da terzi truffatori.

In tale contesto, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP.

Inoltre, l'art. 24 d.lgs. n. 11/2010 stabilisce che *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'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento».

In tale ambito, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 162 del 12/01/2017, ha chiarito 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. Se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore è inesatto, i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nella realizzazione del bonifico non sono responsabili, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. Nel caso in cui l'utilizzatore abbia fornito un codice identificativo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del ricevente si adoperano per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento sulla base degli obblighi di diligenza professionale che loro competono».*

Ne consegue che, non appare censurabile il comportamento dell'intermediario resistente, che adempie all'ordine di pagamento conformemente all'IBAN errato indicato dal ricorrente (ex multis Collegio di Roma, dec. n. 8209/2024).

Va precisato, poi, che il ricorrente sostiene che l'istituto di credito sia responsabile alla luce dei principi espressi in materia dalla Corte di Cassazione nell'ord. n. 17415/2024.

Tale ordinanza apparirebbe ammettere una particolare ipotesi di responsabilità da contatto sociale qualificato dell'istituto di credito che non abbia un rapporto contrattuale né con il creditore effettivo né con il debitore che ha disposto l'ordine di pagamento, responsabilità questa da far valere in via alternativa rispetto a quella per fatto illecito di cui all'art. 2043.

In riscontro, l'intermediario ha richiamato l'ordinanza n. 21105 del 29 luglio 2024 con cui la Corte di Cassazione ha ribadito il principio secondo cui non sussiste alcuna responsabilità in capo alla banca in quanto la normativa rilevante contempla un'esenzione da responsabilità a favore di tutti i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione del bonifico e li autorizza ad eseguire l'operazione in conformità dell'identificativo unico ovvero del codice IBAN fornito dall'utilizzatore senza tenere conto di eventuali ulteriori informazioni, di qualsiasi natura, contenute nell'ordine, quale il nome del beneficiario. In tale direzione, l'ordinanza n. 17415/24 parrebbe individuare una responsabilità della banca del beneficiario, secondo la teoria del 'contatto sociale qualificato', nei confronti del 'beneficiario deluso'

(ossia il terzo che avrebbe dovuto essere il destinatario del pagamento, ma che non lo ha in effetti ricevuto per effetto dell'esecuzione dell'operazione in base ad un ordine recante un IBAN diverso), ritenendo in tal caso non applicabile de plano la disciplina ex art. 24 del D.Lgs. n. 11 del 2010. Nel caso di specie, la ricorrente non rappresenta il 'beneficiario deluso' del pagamento oggetto di contestazione, bensì il pagatore.

La ricorrente contesta, inoltre, alla banca convenuta di aver non comunicato i dati relativi al beneficiario effettivo del bonifico, così pregiudicando le possibilità di recupero delle somme. Infatti, il nominativo fornito dalla banca sarebbe inesistente.

La banca oppone a tale contestazione la circostanza di avere tempestivamente riscontrato la richiesta di informazioni, indicando i dati anagrafici dell'intestatario del conto, che, secondo il portale dell'Agenzia delle Entrate, risultano validi.

Oltretutto, l'intermediario rappresenta che, venuta a conoscenza del disconoscimento dell'operazione, ha avviato le azioni opportune per tentare il recupero del bonifico. Infatti, ricevuta la richiesta di richiamo del bonifico la banca avrebbe provveduto ad inserire un blocco sul conto corrente, limitandone l'operatività; purtroppo, sul conto corrente dove è confluito l'importo sottratto, le somme non erano più disponibili né l'intestatario è risultato reperibile.

Quanto alle contestazioni rispetto alla violazione della normativa antiriciclaggio, l'istante afferma che la banca sarebbe venuta meno agli obblighi di adeguata verifica del proprio cliente nel momento in cui ha acceso il rapporto controverso.

Nelle controrepliche l'intermediario ha specificato che, per quanto riguarda l'adeguata verifica, ha seguito i processi previsti dalla normativa in materia, senza riscontrare alcuna anomalia.

Infatti, l'apertura del rapporto stesso è *stata perfezionata previa identificazione del richiedente e acquisizione di documentazione idonea (carta d'identità oggetto di verifica, presso l'apposito portale del Ministero dell'Interno, codice fiscale e tessera sanitaria, copia fattura di un'utenza di fornitura elettrica intestata al cliente).*

In materia, è intervenuto lo stesso Collegio di Coordinamento (decisioni numeri 11070/2023 e 6070/2024) il quale, dopo avere specificato come sussista la competenza dell'ABF allorché sia stata contestata dal ricorrente la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario al fine di dare attuazione alla normativa antiriciclaggio, ha chiarito che gli obblighi di adeguata verifica e di identificazione del cliente sono tesi anche a tutelare i consociati dal rischio di vedersi coinvolti in vicende fraudolente, nonché che essi rivestano un grado di specificità tale da consentire di considerare sussistente il "contatto sociale qualificato" tra l'intermediario e il soggetto che

formalmente risulta titolare del rapporto, il quale, quindi, ben può rivolgersi all'Arbitro lamentando le conseguenze dannose della violazione dei suddetti obblighi.

Operate le superiori precisazioni, all'esito della richiesta di integrazione istruttoria disposta dal decidente Collegio nella seduta del 23.0.2025 (con cui il Collegio, ai fini di acquisire elementi utili alla decisione, ha invitato *la banca a produrre, entro 15 giorni dalla ricezione del presente provvedimento, documentazione relativa alla procedura di adeguata verifica della clientela che è stata seguita per l'apertura del conto corrente utilizzato ai fini della truffa*), la resistente ha prodotto documenti sostenendo – in proposito – che l'apertura del rapporto si è perfezionata previa identificazione del richiedente e l'acquisizione di documentazione idonea (carta d'identità e tessera sanitaria), la verifica presso il software *Fraud analyser* di CRIF e la copia della fattura di un'utenza di fornitura elettrica intestata al cliente.

Come noto, in occasione dell'instaurazione di un rapporto continuativo (quale è per antonomasia il conto corrente) gli istituti di credito procedono all'adeguata verifica del cliente (cfr. 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).

Pertanto, le modalità di adeguata verifica sono regolate dall'art. 19 d.lgs. n. 231/2007, anche con riferimento all'ipotesi in cui manchi la presenza fisica del cliente. In particolare, l'art. 7, comma 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. In tale contesto, la stessa 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 della Banca d'Italia del 03/04/2013.

Codesto Collegio ritiene (ex multis Collegio di Roma, decisione n. 393/2025) che la condotta dell'intermediario – ove emerga un inadempimento della disciplina antiriciclaggio – risulta al contempo necessaria e sufficiente a causare il danno subito dalla parte ricorrente e comunque tale da aggravare apprezzabilmente il pericolo del verificarsi del fatto dannoso, precludendo sostanzialmente la possibilità di individuare il soggetto e il patrimonio rispondenti effettivamente alla denominazione posta in titolarità del conto, nonché conseguentemente pregiudicando la possibilità di recuperare in via giudiziale le somme trasmesse a mezzo bonifico.

Nella concreta vicenda, l'intermediario pur avendo acquisito il documento di identità del preteso intestatario del conto corrente, non appare tuttavia avere adempiuto correttamente alle disposizioni in materia adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, adottante con Provvedimento della Banca d'Italia del 30/07/2019.

Infatti, non risultano provati i "riscontri ulteriori" richiesti rispetto a quelli previsti dalla Sezione V sui dati acquisiti, secondo le modalità più opportune in relazione al rischio specifico quali il contatto telefonico su utenza fissa (welcome call), l'invio di comunicazioni a un domicilio fisico con ricevuta di ritorno, il bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario, la richiesta di invio di documentazione controfirmata, la verifica su residenza, domicilio, attività svolta, tramite richieste di informazioni ai competenti uffici ovvero mediante incontri in loco, effettuati avvalendosi di personale proprio o di terzi.

Né tantomeno è provata l'individuazione, nel documento di policy antiriciclaggio (che non risulta, vieppiù, prodotto), degli specifici meccanismi di cui (l'intermediario) si è avvalso per effettuare le attività di riscontro, illustrando altresì le valutazioni condotte dalla funzione antiriciclaggio sui profili di rischio che caratterizzano ciascuno di questi strumenti e sui relativi presidi di sicurezza.

In tale direzione, si può ritenere che l'entità del pregiudizio economico cagionato dall'inadempimento dell'intermediario non coincida senz'altro con il pagamento eseguito.

Nondimeno, ad avviso del Collegio, deve comunque riconoscersi che l'inadempimento della normativa citata da parte dell'intermediario ha aggravato in maniera determinante il pericolo del danno subito dal ricorrente, sicché non può non ritenersi sussistente un nesso causale tra inadempimento e danno. Concludendo il Collegio ritiene quindi che nel caso di specie debba riconoscersi un concorso di colpa del danneggiato con conseguente limitazione del risarcimento ai sensi dell'art. 1227, co. 1, cod. civ.

La necessità di individuare in concreto la misura di tale concorso di colpa, nonché dell'incidenza determinante dell'inadempimento dell'intermediario nell'incremento del rischio di insolvenza dell'accipiens, comunque presente, deve far ritenere che nel caso di specie il ricorrente non possa provare il danno risarcibile "nel suo preciso ammontare" e che questo danno debba piuttosto essere liquidato dal Collegio "con valutazione equitativa" (art. 1226 cod. civ), e dunque mediante un prudente apprezzamento della probabile incidenza sul danno dei fattori indicati.

Ciò posto questo Collegio ritiene senz'altro equo che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di Euro 5.000,00 a titolo di risarcimento del danno patrimoniale.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver eseguito correttamente l'adeguata verifica del titolare del conto corrente beneficiario del bonifico. Per

l'effetto, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.000,00, determinata 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