

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ONZA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURIZIO ONZA

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Con ricorso presentato il 12 febbraio 2025, la ricorrente E. s.r.l., in persona delle legali rappresentanti *pro tempore* P. D. B. e C. R. (la “**Ricorrente**”), ha domandato nei confronti della resistente I. s.p.a. (la “**Resistente**” e, assieme alla Ricorrente, le “**Parti**”) di ordinare alla Resistente l'immediata comunicazione dei dati identificativi del beneficiario di una supposta operazione fraudolenta compiuta in proprio danno, oltre ad accertare, nel merito, la sua responsabilità per aver violato i propri obblighi di condotta ai sensi degli artt. 1176 c.c., del d.lgs. n. 11/2010, del TUB e del Reg. (UE) 2016/679, condannandola conseguentemente ex art. 2043 c.c. a risarcirla per l'importo di Euro 5.200, o la diversa somma ritenuta di giustizia.

La Ricorrente ha dedotto in fatto d'aver effettuato, il 9 gennaio 2025, un bonifico di Euro 5.200,00 in favore di un proprio creditore, saldando una sua fattura per attività di consulenza inviata il giorno stesso assieme all'IBAN di pagamento. Quest'ultimo codice è stato però trasmesso su una separata *e-mail*, automaticamente cancellatasi dopo il pagamento. A seguito del supposto pagamento, il creditore si

sarebbe lamentato del mancato pagamento, portando la Ricorrente a verificare la non riferibilità a questi dell'IBAN al quale il pagamento era stato destinato.

La causa dell'evento sarebbe stata da imputarsi a una "manomissione" della *e-mail* inviata dal consulente, con la quale sarebbe stato mutato l'IBAN trasmesso in favore di uno diverso e riferibile a un conto corrente aperto presso la Resistente.

Il 16 gennaio 2025, accortasi della vicenda, la Ricorrente ha contattato la propria banca (estranea a questo procedimento) per richiamare il bonifico, al contempo procedendo al pagamento del saldo verso il creditore effettivo.

Il 10 febbraio 2025 è stata sporta denuncia alla Guardia di Finanza relativamente all'accaduto. Le indagini, allo stato, sono ancora in corso.

Infine, la Ricorrente ha contattato la Resistente (il 12 febbraio 2025) onde ottenere l'indicazione dell'identità del titolare del beneficiario effettivo del bonifico, inutilmente.

Di ciò si duole la Ricorrente, sostenendo di aver diritto a conoscere l'identità dell'autore della condotta fraudolenta. Inoltre, la Ricorrente lamenta che l'intermediario abbia omesso di adoperarsi fattivamente per il recupero dei fondi irregolarmente trasmessi, in violazione dei propri obblighi di diligenza professionale, nonché che questi abbia omesso di impiegare tutte le necessarie misure di sicurezza per l'adeguata verifica della diligenza e di non aver tenuto un comportamento diligente nella gestione dell'operazione di pagamento *de quo*.

La Ricorrente ha domandato altresì il risarcimento del danno patito anche in conseguenza della condotta della Resistente.

Quest'ultima si è difesa con controdeduzioni del 4 giugno 2025, spiegando un'articolata serie di difese, così sintetizzabili: (i) anzitutto, ha ascripto la vicenda dedotta dalla Ricorrente in questo procedimento allo schema della "BEC" (*business e-mail compromise*); (ii) ha argomentato circa la sua condotta esecutiva dell'operazione di bonifico, ritenendo che il fatto illecito denunziato dalla Ricorrente si sia svolto in un momento estraneo a tale fase (vale a dire, in quella della trasmissione dell'IBAN, per la quale non potrebbe essere ritenuto responsabile un intermediario giacché essa si sviluppa anteriormente alla fase di autorizzazione e autenticazione del pagamento); (iii) quanto alla fase di richiamo del bonifico, la Resistente nulla avrebbe potuto fare, perché alla data di esso sul conto corrente del beneficiario (che comunque, precisa, non ha prestato il necessario consenso, come indicato sul modulo di richiamo) non sarebbero stati sufficienti fondi. Essa sarebbe pertanto stata sufficientemente diligente nel cooperare per il recupero della somma sottratta; (iv) quanto al supposto mancato rispetto degli obblighi di adeguata verifica, la Resistente ha dedotto di aver operato nel pieno rispetto dell'art. 19, co. 1, d. lgs. n. 231/2007, avendo acquisito la documentazione di identità dell'intestatario e avendone verificato la regolarità; (v) in tema di danno, la Ricorrente non avrebbe prodotto né l'*e-mail* manomessa, né la *e-mail* originale riportante l'IBAN esatto, né documentazione atta a dimostrare l'esecuzione del secondo pagamento; e (vi) da ultimo, relativamente alla normativa di

fornire alla Ricorrente il nominativo del beneficiario del primo bonifico, è stata chiesta la cessazione della materia del contendere, per essere tali dati stati forniti nelle controdeduzioni in discorso.

A sostegno delle proprie argomentazioni, la Resistente ha richiamato cospicua giurisprudenza, anche dell'ABF.

Le parti si sono ritualmente scambiate repliche.

In questa sede, la Ricorrente ha sostenuto che la Resistente abbia frainteso gli addebiti di responsabilità formulati. Ha inoltre contestato le tesi della Resistente circa la cessazione della materia del contendere, avendo essa trasmesso i dati richiesti con mesi di ritardo, e soltanto dopo il ricorso a questo Collegio; tale circostanza, al contrario, corroborerebbe gli addebiti formulati dalla Ricorrente circa la mancanza di cooperazione della controparte (che avrebbe dovuto il proprio dovere di cooperazione ex art. 24 d.lgs. 11/2010). Circostanza, questa, che avrebbe ritardato la tempestiva trasmissione delle informazioni all'Autorità Giudiziaria e la pronta proposizione di opportune cautele in sede civile. Ha poi approfondito i propri argomenti in tema di responsabilità dell'intermediario per omessa adeguata verifica della clientela. Sul punto, la Ricorrente ha ritenuto che la Resistente non abbia dato prova di aver eseguito effettivamente le verifiche richieste dalla legge [con particolare riferimento agli artt. 187, co.1, lett. a), 18, co. 1, lett. a) e c), e 19, co. 1, lett. a), d. lgs. 231/2007] per l'apertura del conto corrente del percipiente l'illegittimo bonifico, violazione, questa, che esporrebbe la controparte a responsabilità da contatto sociale qualificato nei confronti del disponente. Sono, inoltre, state contestate le difese della Resistente circa l'asserita assenza di un nesso causale tra la propria condotta e il pregiudizio subito dalla Ricorrente. Ha, infine, riaffermato di aver dimostrato l'esecuzione del secondo pagamento e la propria impossibilità oggettiva di fornire la prova dell'*e-mail* contraffatta (cancellatasi in automatico).

Nelle proprie controrepliche, invece, la Resistente ha ritenuto che la propria carenza di cooperazione fosse da imputarsi al ritardo della Ricorrente nell'avvedersi della frode, oltre ad aver effettuato alcuni appunti circa la reperibilità delle *e-mail* coinvolte nella vicenda.

Alla riunione di questo Collegio del 25 ottobre 2025, è stato rilevato, in somma sintesi, che fosse necessario acquisire, ai fini della decisione sul ricorso, ulteriori elementi. Pertanto, il Collegio ha invitato la banca a produrre, nel termine di 15 giorni dalla ricezione del relativo provvedimento, documentazione comprovante le procedure di adeguata verifica che sono state seguite per l'apertura del conto destinatario del bonifico.

Sono stati, coerentemente, prorogati di 90 giorni il termine per l'assunzione della decisione

DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere con ordine.

In merito alla cessazione della materia del contendere, essa sussiste ma è parziale, esplicandosi solamente in relazione alla domanda di trasmissione dei dati del bonifico per cui è procedimento, essendo stati forniti dalla Resistente.

Tanto posto, è possibile entrare nel merito della domanda risarcitoria, rispetto alla quale occorre anzitutto la competenza dell'Arbitro a conoscere controversie in materia di obblighi di adeguata verifica. Il Collegio di Coordinamento (decisione n. 11070/2023) ha infatti affermato che *«la circostanza che il ricorso concerna la legislazione antiriciclaggio non esclude di per sé la competenza dell'ABF, ove sia stata contestata dal ricorrente la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario al fine di dare attuazione a tale normativa»*.

Il caso che occupa l'Arbitro in questo procedimento è di un particolare tipo di truffa detto *business e-mail compromise*. In simili ipotesi, il Collegio di Roma ha osservato che la normativa relativa all'adeguata verifica della clientela (d.lgs. n. 231/2007) *«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»* (Collegio di Roma, n. 3913/2025, riprendendo peraltro un principio già espresso dal Collegio di Coordinamento, decisione n. 6070/2024).

Ne consegue che il rispetto delle regole di adeguata verifica della clientela altro non sia che un precipitato pratico della diligenza dovuta dal diligente istituto di credito, quale *bonus argentarius*, in forza dell'art. 1176, comma 2, c.c. (v. ancora Collegio di Roma, decisione n. 3913/2025).

In tal senso, il d.lgs. n. 231/2007 impone ai soggetti obbligati (tra i quali rientrano ex art. 3 gli istituti di credito), qualora un potenziale cliente intenda avviare con essi un rapporto continuativo – quale è certamente l'apertura di un conto corrente – di verificare l'identità del medesimo sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente [art. 18, comma 1, lett. a)], nonché ad acquisire e valutare informazioni sullo scopo e sulla natura del rapporto continuativo [art. 18, comma 1, lett. c)]. Inoltre, il successivo art. 19 impone che in caso di identificazione in presenza i soggetti obbligati assolvano ai propri obblighi tramite l'acquisizione dei dati identificativi forniti dal cliente, previa esibizione di un documento d'identità in corso di validità o altro documento di riconoscimento equipollente.

Quando, viceversa, manchi la presenza fisica del cliente, deve applicarsi il Provvedimento della Banca d'Italia del 30/07/2019 sulle *“Disposizioni in materia adeguata verifica della clientela”*, nella parte relativa all'identificazione a distanza: disposizioni, queste, che intestano sull'intermediario l'obbligo di effettuare riscontri ulteriori oltre alla verifica di autenticità e validità del documento d'identità, fra cui, a mero titolo di esempio, vengono citate: la *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; l'uso di 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.

In specie, anche a seguito delle richieste di integrazioni documentali formulate da questo Collegio, si è appurato che il procedimento di apertura è avvenuto senza la presenza fisica dell'utente e che la Resistente ha solo acquisito la scansione del documento d'identità e l'apposizione di firma elettronica sulla documentazione contrattuale e sui moduli AML, senza effettuare le ulteriori verifiche richieste dal Provvedimento indicato poc'anzi. Il che rende la Resistente inadempiente.

Verificata così l'esistenza di un inadempimento imputabile alla Resistente, deve poi ritenersi che, come già questo Collegio ha ritenuto in casi simili (Collegio di Roma, decisione n. 3913/2025), la violazione da parte dell'intermediario delle regole concernenti l'adeguata verifica della clientela abbia avuto una funzione causalmente efficiente al perpetrarsi di truffe (e, in particolare, della truffa patita dalla Ricorrente) ed al determinare a carico dei defraudati un pregiudizio. Più nel dettaglio, nel precedente richiamato è stato ritenuto 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»*.

Circostanza, questa, che assorbe la rilevanza dell'assenza, nel caso di specie, di alcuno degli indici di anomalia del bonifico individuati dall'art. 8 del D.M. n. 112/2007.

Si deve, pertanto, affermare la responsabilità della Resistente per il pregiudizio patito dalla Ricorrente. A questo riguardo, occorre valutare a quanto ammonti tale pregiudizio.

Il sistema risarcitorio descritto dagli artt. 2043 c.c. e ss. e poi, mercè il rinvio operato dall'art. 2056 c.c., dagli artt. 1223 (soprattutto), 1226 e 1227 c.c. in tanto ammette la risarcibilità di un danno in quanto l'evento in cui esso consiste abbia prodotto delle conseguenze pregiudizievoli a carico di colui che lo lamenta. Per dirla con le parole della Corte di cassazione, il danno risarcibile (in specie, il danno non patrimoniale da lesione del diritto di voto, ma il principio è certamente generalizzabile) *«non si identifica con la lesione dell'interesse tutelato dall'ordinamento, ma con le conseguenze di tale lesione, sicché la sussistenza di siffatto danno non patrimoniale deve essere oggetto, in ogni caso, di allegazione e prova, sebbene anche attraverso presunzioni»* (Cass., n. 18935/2025, con ampi riferimenti giurisprudenziali).

Sul punto, sono numerose le decisioni dell'ABF nelle quali si esclude la risarcibilità del danno (sia pur in tema di illegittima segnalazione in una banca dati) qualora sfornito di apposita prova, non potendo ritenersi sussistente un danno *in re ipsa*. Si veda, su tutte, il *dictum* del Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019: *«nell'ipotesi di segnalazione illegittima, 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 è 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»*.

Orbene, alla luce di tale condiviso principio, può ben affermarsi che la Ricorrente, sebbene non abbia dato prova puntuale e analitica del pregiudizio sofferto, ha fornito elementi presuntivi sufficienti – insiti nella struttura stessa della vicenda: la perdita delle somme pagate in favore di un beneficiario autore di una truffa in suo danno, diverso da quello realmente inteso, secondo una dinamica permessa in modo determinante dall'inesatto adempimento, da parte della Resistente, dei propri obblighi di adeguata verifica della clientela – ad affermare l'esistenza di un pregiudizio patrimoniale sufficientemente determinato e certo.

Pertanto, è possibile accogliere la domanda risarcitoria, liquidando il risarcimento, ai sensi dell'art. 1226 c.c., in Euro 2.500,00.

Venendo, invece, alla vittoria di spese chiesta dalla Ricorrente, si osserva come la stessa non abbia precisato, né documentato, la natura o l'ammontare di tali spese, ma è documentale che essa sia stata rappresentata da un difensore in questo procedimento.

Orbene, le domande di rifusione delle spese legali, nel contesto dei procedimenti svolti davanti a questo Arbitro, sono state qualificate come domande di natura risarcitoria (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4850/2025). Ne discende, oltre alla loro legittima proponibilità in sede di ricorso (ancorché non siano state proposte nel precedente reclamo) che esse sono accoglibili nel caso in cui il pregiudizio connesso all'avvalimento delle prestazioni di un professionista legale sia, stato, per così dire, necessario alla luce della complessità della controversia o del comportamento della controparte. Pregiudizio che, pur in difetto di una puntuale costituita da una parcella, da una fattura o da una notula, può risultare da qualsiasi altro elemento documentale che evidenzi l'effettività, funzionalità e rilevanza dell'assistenza professionale. Inoltre, in mancanza di una specifica prova del *quantum*, il Collegio di Coordinamento ritiene generalmente quantificabile in Euro 300,00 (aumentabili o diminuibili secondo le specifiche circostanze del caso) il pregiudizio patito da chi si sia visto costretto a ricorrere all'assistenza di un difensore per rivolgersi all'ABF.

Tenuto conto, dunque, della durata della procedura, del suo valore, della complessità delle questioni sottese alla controversia per cui è procedimento e la necessità di assistenza di un professionista, il Collegio ritiene che il pregiudizio patito dalla Ricorrente possa liquidarsi in Euro 500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver correttamente eseguito l'adeguata verifica del soggetto del conto destinatario del bonifico fraudolento.

Per l'effetto, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 2.500,00, a titolo di risarcimento del danno determinato in via equitativa.

Dispone inoltre che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 500,00 per spese di assistenza professionale.

Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere con riferimento alla richiesta dei dati del beneficiario del bonifico.

Respinge nel resto.

Dispone, infine, 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