

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il rappresentante legale della società ricorrente afferma quanto segue:

- in data 07/06/2024 inviava telematicamente al proprio istituto di credito la distinta dei bonifici relativi alle paghe dei propri dipendenti per la mensilità di maggio 2024, disponendo quale data di esecuzione del pagamento il giorno 11/06/2024. Nella lista dei bonifici da eseguire trasmessi alla propria banca, figurava anche quello per euro 9.154,93 in favore del sig. L* M* il quale, con scambio di *email* con il responsabile delle risorse umane, in data 04/06/2024 comunicava delle nuove coordinate bancarie presso le quali disporre il pagamento;
- in data 07/06/2024 provvedeva ad effettuare il pagamento dello stipendio del mese di maggio 2024 del sig. L* M* per euro 9.154,53 sul nuovo IBAN indicato dal dipendente, presso la convenuta;
- in data 17/06/2024 il sig. L* M* rappresentava di non aver ancora ricevuto la propria retribuzione relativa al mese di maggio del 2024;

- in seguito ad approfondimenti, emergeva che era stato vittima di una truffa (c.d. *phishing*), in quanto la *mail* pervenuta al responsabile delle risorse umane, a nome di L* M* e che indicava le sue coordinate bancarie, in realtà proveniva da un soggetto terzo;
- si attivava immediatamente per chiedere alla propria banca il richiamo del bonifico e sporgeva denuncia presso le Autorità competenti;
- la sua banca si attivava a sua volta con la banca del beneficiario (oggi convenuta) richiedendo la restituzione dei fondi, in data 17/06/2024. La convenuta ometteva di fornire alcun riscontro;
- inviava quindi comunicazione in data 11/07/2024 alla convenuta, chiedendo di conoscere il nominativo dell'intestatario dell'IBAN accreditato. La convenuta riscontrava fornendo le generalità dell'intestatario del conto corrente, tale sig. A* J* asseritamente residente in Roma;
- non poteva esimersi dall'eseguire un nuovo bonifico a favore del sig. L* M*, a corresponsione della mensilità di maggio 2024, utilizzando le coordinate corrette;
- procedeva quindi ad inviare al sig. A* J* formale diffida tramite raccomandata indirizzata al recapito fornito dalla banca. Tuttavia, la raccomandata gli tornava indietro in quanto il destinatario risultava sconosciuto all'indirizzo indicato. Effettuando una verifica presso i registri dell'anagrafe del comune di Roma, emergeva che il sig. A* J* risiedeva in una via notoriamente attribuita dal Comune di Roma a soggetti privi di fissa dimora (come da deliberazione della Giunta Capitolina del 11/04/2024). Il sig. A* J* aveva quindi fornito alla convenuta falsa generalità. La banca, omettendo qualsivoglia controllo, aveva sottoscritto con quest'ultimo un contratto di apertura di conto corrente utilizzato poi per finalità fraudolente. Una tale condotta costituisce violazione delle procedure KYC (*Know Your Customer*);
- presentava quindi in data 03/02/2025 formale reclamo, che non veniva riscontrato;
- la convenuta è tenuta al rimborso del danno economico di euro 9.154,53, oltre al ristoro dell'ulteriore danno emergente rappresentato dal costo del personale destinato all'approfondimento dell'accaduto anziché allo svolgimento delle ordinarie attività lavorative, quantificato forfettariamente in euro 1.000,00;
- dal 09/10/2025 il Regolamento UE 2024/886 rende obbligatoria la c.d. VOP (*Verification of Payee*) che consente di controllare la corrispondenza tra l'IBAN e nome del beneficiario indicati dall'ordinante prima di autorizzare l'invio delle somme. Tale modifica normativa dimostra come la suddetta verifica rappresenti un'espressione concreta dei doveri di diligenza professionale di

ogni operatore bancario. L'odierna positivizzazione dell'obbligo non introduce un onere nuovo, ma piuttosto cristallizza a livello normativo una regola di condotta che era già insita negli *standard* di professionalità esigibili dal settore. L'omissione di tale controllo, anche in passato, poteva essere valutata quale condotta non conforme ai canoni della diligenza richiesta;

- la convenuta nella nota del 20/09/2024 rappresentava la circostanza che il sig. A* J* avesse prelevato le somme accreditate sul suo conto prima della denuncia proveniente dalla banca del cliente, senza tuttavia nulla provare al riguardo, anzi omettendo di indicare la data esatta in cui le somme sarebbero state prelevate dal correntista, nonostante esplicita richiesta sul punto.
- Il ricorrente chiede il risarcimento del danno quantificato in euro 10.154,53 o la diversa somma oltre interessi

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

- il ricorso è irricevibile in quanto, in primo luogo, nessuna censura può essere mossa riguardo all'accredito dell'ordine di bonifico sul conto corrente del beneficiario del bonifico. Nella sua qualità di banca del beneficiario, ha accreditato l'ordine di bonifico seguendo pedissequamente le istruzioni trasmesse dal cliente alla sua banca, in perfetta aderenza con il quadro normativo in materia di servizi di pagamento. L'entrata in vigore del Regolamento (UE) 2024/886, che introduce l'obbligo di *Verification of Payee* (VOP) a far data dal 09/10/2025, non può in alcun modo essere interpretata come indice di una violazione pregressa da parte degli intermediari, trattandosi di una innovazione normativa;
- evidenzia la colpa grave del cliente nella vicenda. Infatti, come indicato in sede di ricorso, l'IBAN per l'esecuzione del pagamento al signor L* M* veniva modificato dall'ufficio risorse umane della società a seguito di una *mail*, pervenuta al responsabile dello stesso ufficio, da indirizzo non riconducibile al signor L* M*. Un'attenta analisi del mittente della comunicazione avrebbe sicuramente evitato l'errore nell'invio del pagamento. O almeno, la società ricorrente avrebbe potuto chiedere conferma del cambio di IBAN al proprio dipendente;
- dopo essere stata informata della truffa, provvedeva ad attuare ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto corrente. Tuttavia, il beneficiario del pagamento trasferiva le somme fuori dal conto medesimo immediatamente dopo aver ricevuto il pagamento, anteriormente rispetto al richiamo eseguito dal cliente;

- in ordine alla presunta violazione degli obblighi di identificazione e verifica della clientela ai sensi delle procedure KYC (*Know Your Customer*), al momento dell'apertura del conto intestato al sig. A* J* ha operato nel pieno rispetto della normativa vigente — in particolare del D. Lgs. n. 231/2007 e delle relative disposizioni attuative — effettuando regolare identificazione del cliente mediante acquisizione di un documento di identità in corso di validità e del codice fiscale, nonché registrazione dei relativi dati anagrafici, come previsto dalla disciplina antiriciclaggio. La normativa KYC non impone alla banca un obbligo di accertamento materiale della veridicità dell'indirizzo di residenza o delle condizioni personali del cliente. Nel caso di specie, non sussisteva alcun elemento che potesse far presumere l'irregolarità della documentazione prodotta o la falsità dei dati dichiarati dal sig. A* J*. 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. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, richiamati i propri scritti, replica che:

- nel proprio ricorso non ha affatto contestato l'omissione di verifica della coincidenza tra il beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente accreditato da parte dell'intermediario, né ha addossato responsabilità all'intermediario per mancata esecuzione dei controlli. Ciò che ha contestato è che nel momento in cui sorgeva il rapporto di conto corrente con il sig. A* J* la banca non si preoccupava di verificare la circostanza che il correntista era in realtà un soggetto senza fissa dimora e che i recapiti forniti erano fasulli;
- posto che risulta pacifico che i dati forniti dal sig. A* J* non corrispondessero al vero e che tale assunto poteva riscontrarsi tramite un semplice raffronto con i dati risultanti all'anagrafe del comune di Roma, se l'intermediario avesse davvero rispettato le norme di KYC cui fa richiamo avrebbe immediatamente appreso la falsità delle generalità fornite dal potenziale cliente correntista. Peraltro, l'intermediario non fornisce agli atti alcuna prova di aver effettivamente rispettato tali normative;
- è considerazione soggettiva rilevare che un individuo avrebbe potuto o meno rendersi conto di essere vittima di una condotta delittuosa di rilevanza penale tramite la *e-mail* truffaldina. Ciò che rileva nel caso di specie è che tale *mail* non avrebbe potuto essere inviata ed il cliente non

sarebbe caduto in errore se da principio l'intermediario non avesse aperto un rapporto di conto corrente al sig. A* J*;

- quanto alla quantificazione del danno, l'intermediario non contesta il conteggio effettuato, che deve pertanto ritenersi pacifico;
- il sig. A* J* è un soggetto senza fissa dimora, che dunque non dispone di alcun attivo aggredibile. La responsabilità dell'intermediario non è sussidiaria ma, in ipotesi, solidale con quella dell'artefice della truffa e conseguentemente la banca potrà, dopo averlo ristorato, surrogarsi e/o agire in regresso per il recupero di quanto pagato.
- Insiste nella domanda.
- L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che:
 - ribadisce la totale infondatezza delle contestazioni relative a una asserita violazione degli obblighi di identificazione e verifica della clientela (c.d. KYC) in occasione dell'apertura del conto corrente intestato al sig. A* J*. La pretesa della parte ricorrente di trasformare il processo di KYC in uno strumento di protezione generalizzata del mercato risulta giuridicamente infondata;
 - parimenti priva di fondamento è l'affermazione secondo cui l'intermediario avrebbe dovuto svolgere verifiche sulla residenza del cliente, interrogando l'anagrafe comunale o accertandone la condizione di soggetto senza fissa dimora. Alla data dei fatti, la normativa vigente richiedeva una verifica formale e documentale dei dati identificativi, senza imporre controlli investigativi sulla residenza effettiva né vietare l'apertura di conti a soggetti privi di fissa dimora;
 - in ogni caso, ha adottato un processo di *onboarding* digitale pienamente conforme alle disposizioni di settore e caratterizzato tra l'altro da interrogazione della banca dati SCIPAFI con meccanismi di *alert* bloccanti. La parte ricorrente non allega alcuna evidenza di *alert* ignorati, né dimostra l'esistenza di incongruenze documentali o di indicatori di anomalia conoscibili dall'intermediario al momento dell'apertura del rapporto. L'assenza di *alert* indicava che non risultavano irregolarità note e censite sui documenti o sui dati identificativi utilizzati e non può essere reinterpretrata *ex post* come prova di carenze procedurali. Sebbene non pertinenti rispetto all'oggetto del procedimento, deposita solo per il Collegio e non per parte avversaria, a tutela della *privacy* del proprio correntista, i documenti prodotti dal cliente in sede di *onboarding* (Allegato 3), nonché *report* SCIPAFI che evidenzia l'assenza di qualsivoglia *alert* (Allegato 4);

- il danno lamentato trova causa esclusiva nella condotta della parte ricorrente, che ha modificato le coordinate di pagamento sulla base di una comunicazione *email* proveniente da un indirizzo palesemente non riconducibile al dipendente, in assenza di qualsiasi procedura di verifica o conferma. L'intermediario insiste nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso sia stata eseguita direttamente dalla ricorrente, la quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento di uno stipendio ad un diverso IBAN, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura"). Nella fattispecie in esame, il Collegio non procede, pertanto, alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato. Neppure vengono in rilievo le circostanze individuate dalla giurisprudenza ABF per un eventuale concorso di colpa, essendo qui convenuto il PSP beneficiario. La frode in esame appare riconducibile alla cosiddetta truffa c.d. "business e-mail compromise". Nel caso di specie, l'interposizione dei malfattori è avvenuta nelle comunicazioni fra un dipendente della società e la società stessa nella fase antecedente alla disposizione del bonifico ed ha avuto quale effetto quello di fornire alla società un IBAN falsamente riferito ad un dipendente, IBAN che la società ha inserito nell'ordine di bonifico impartito alla propria banca. Ad ogni buon conto, per le operazioni eseguite prima del 09/10/2025 (quale quella in esame), il Collegio di Coordinamento dell'Arbitro (decisione n. 162/2017), richiamando le finalità delle direttive comunitarie in materia di mercato unico dei pagamenti, si è pronunciato affermando che gli intermediari – ai quali non è imposto di verificare la corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato nel bonifico e il codice IBAN indicato dal cliente, essendo quest'ultimo sufficiente ad individuare univocamente il destinatario – non sono responsabili nel caso in cui il cliente abbia erroneamente riportato l'identificativo unico (conforme CGUE dec. del 21 marzo 2019, C-245/18, Tecnoservice Int.).

A bene vedere, la società ricorrente contesta all'intermediario convenuto (PSP del beneficiario) la non avvenuta verifica, al momento dell'apertura del conto, dell'indirizzo di residenza del sig. A* J* - reale

beneficiario del bonifico in contestazione - risultato poi essere soggetto senza fissa dimora che pertanto non dispone di alcun attivo aggredibile. L'intermediario risponde di aver operato nel pieno rispetto della normativa vigente relativa alla procedura KYC (*Know Your Customer*) — in particolare del D. Lgs. n. 231/2007 e delle relative disposizioni attuative — effettuando regolare identificazione del cliente mediante acquisizione di documento di identità in corso di validità e del codice fiscale, nonché registrazione dei relativi dati anagrafici. La normativa di riferimento non impone di per sé un obbligo di accertamento materiale della veridicità dell'indirizzo di residenza o delle condizioni personali del cliente. Nel caso di specie, non sussisteva alcun elemento che potesse far presumere l'irregolarità della documentazione prodotta o la falsità dei dati dichiarati dal cliente, il quale risultava correttamente identificato e censito secondo le procedure interne e i protocolli di compliance vigenti.

L'intermediario afferma che, dopo essere stato informato della truffa, provvedeva ad attuare ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto corrente. Tuttavia, il beneficiario del pagamento trasferiva le somme fuori dal conto medesimo immediatamente dopo aver ricevuto il pagamento, anteriormente rispetto al richiamo eseguito dal cliente.

Alla luce di quanto precede non si ravvedono i presupposti per considerare il PSP del beneficiario, odierno convenuto, negligente. Peraltro, come già rilevato da questo Collegio in situazioni analoghe, anche ove si volesse ammettere una negligenza negli obblighi AML in capo all'intermediario resistente (che, si ribadisce, non appare provata nel caso di specie) non risulterebbe comunque sussistente un nesso causale tra tale eventuale violazione e la truffa perpetrata ai danni della ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso

IL PRESIDENTE