

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con il ricorso dell'1 agosto 2025, si rappresenta che

- in data 16 giugno 2024, la società ricorrente stipulava un contratto di collaborazione-consulenza con una ditta individuale;
- il 12 luglio 2024 riceveva nella sua casella di posta elettronica una comunicazione recante in allegato, tra l'altro, una fattura emessa in pari data, dell'importo di € 10.320,00, a titolo di compenso parziale per l'attività espletata in esecuzione del contratto sottoscritto tra le parti;
- essendo la dicitura della suddetta fattura incompleta, il successivo 16 luglio ditta incaricata trasmetteva un nuovo messaggio di posta elettronica, dallo stesso indirizzo del precedente, al quale accludeva la nota di credito del 16 luglio 2024 per lo storno della fattura precedentemente trasmessa e una nuova fattura per un importo pari a € 10.320,00, da corrispondere tramite le coordinate bancarie fornite, e segnatamente all'Iban collegato all'Istituto di credito convenuto;
- il medesimo giorno provvedeva a effettuare il pagamento di quanto richiesto, tramite bonifico bancario all'indirizzo Iban indicato in fattura;
- tuttavia, a seguito di contatti telefonici intercorsi il successivo 23 luglio 2024, emergeva che la ditta non aveva ricevuto il pagamento, sicché, a seguito di alcune verifiche, veniva appurato che l'Iban indicato nella fattura trasmessa a mezzo email non corrispondeva a quello dell'istituto di credito della creditrice;
- con molta probabilità, la società era rimasta vittima di un attacco informatico di tipo 'man-in-the-middle' realizzato da ignoti;
- la ricorrente prontamente contattava il proprio intermediario finanziario al fine di procedere allo storno

dell'operazione bancaria, ma quest'ultimo, in data 26 settembre 2024, comunicava il mancato storno dell'operazione in ragione del mancato riscontro alle diverse richieste inoltrate all'istituto convenuto;

- a questo punto, sporgeva formale denuncia/querela alla Polizia Giudiziaria e trasmetteva a mezzo p.e.c. formale reclamo alla banca del beneficiario, convenuta, che comunicava il proprio rifiuto alla restituzione della somma richiesta, escludendo in radice una propria responsabilità e adducendo genericamente di aver assunto tempestivamente ogni opportuna iniziativa nei confronti del titolare del conto corrente;

- la condotta della banca convenuta è illegittima poiché contraria a quanto normativamente previsto nonché alle norme di diritto comune in ordine ai criteri di diligenza e buona fede che devono sorreggere l'agere degli istituti bancari;

- l'inesatto identificativo fornito dall'utilizzatore non è dipeso da un suo errore in fase di compilazione, bensì dall'opera illecita condotta da soggetti terzi e ignoti;

- l'Istituto bancario convenuto avrebbe dovuto accorgersi dell'errore presente nell'ordine di pagamento, di facile individuazione considerato che la creditrice non è cliente dell'intermediario convenuto;

- l'intermediario finanziario avrebbe potuto contattare il prestatore di servizi dell'ordinante al fine di chiedere conferma dell'operazione senza che ciò potesse essere considerato ritardo ingiustificato;

- il comportamento tenuto dalla banca è censurabile sotto i profili della diligenza e buona fede con riferimento alla condotta tenuta successivamente alla conoscenza dell'erroneità dell'operazione effettuata, atteso che non solo non forniva alcuna informazione utile al recupero delle somme indebitamente versate, ma ha altresì ometteva qualsivoglia tipo di riscontro e/o comunicazione alle richieste presentate dalla banca della disponente;

- a seguito di tali reticenze la banca del disponente inoltrava tre solleciti (in data 16 agosto, 26 agosto e 12 settembre 2024), tutti rimasti privi di riscontro;

- tale comportamento impediva la possibilità di rientro delle somme indebitamente sottratte;

- la banca non trasmetteva neppure, con la dovuta tempestività, i dati identificativi del titolare del conto corrente accreditato, nonostante ciò fosse essenziale per attivare i rimedi giuridici a tutela della parte lesa, né lo contattava per accertare la disponibilità a restituire le somme o di verificarne la buona fede. La ricorrente segnala che, in conseguenza diretta di tale condotta omissiva della banca convenuta, perdeva ogni possibilità concreta di recuperare l'importo indebitamente trasferito, subendo non solo un danno patrimoniale, ma anche un pregiudizio commerciale e reputazionale, per l'incrinarsi del rapporto fiduciario con il proprio cliente commerciale al quale ha ritenuto opportuno – a titolo di ristoro parziale e per salvaguardare la relazione d'affari – corrispondere un importo pari a € 5.160,00.

In conclusione, la società chiede a questo Collegio di accertare e dichiarare la violazione degli obblighi di diligenza, perizia, vigilanza e buona fede nonché di cooperazione ex art. 24, d.lg. n. 11 del 2010, da parte della banca convenuta, e, per l'effetto, dichiarare il riaccredito e il rimborso del bonifico pari a € 10.320,00 oltre agli interessi maturati. Chiede altresì di condannare la banca al risarcimento del danno nell'ammontare di € 10.320,00 o nella maggiore o minore somma considerata di giustizia.

Con controdeduzioni del 29 settembre 2025, si costituisce la banca convenuta, per precisare che

- in data 16 luglio 2024, veniva inviato un bonifico di € 10.320,00 in favore di un conto corrente aperto presso la convenuta;

- l'importo del bonifico veniva accreditato il giorno successivo su un conto corrente che veniva svuotato dal relativo titolare lo stesso giorno;

- solo dopo una settimana, la ricorrente si accorgeva dell'errore e, il 24 luglio 2024, sporgeva denuncia per esporre la vicenda occorsa e contestare il bonifico;

- dopo essere stata informata della vicenda, provvedeva ad attuare ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto, ma il titolare aveva già provveduto a trasferire le somme al di fuori dello stesso e si era poi reso irreperibile; pertanto, non la banca non poteva accogliere la richiesta di storno del bonifico;

- i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in

conformità all'identificativo unico indicato nell'ordine di bonifico e non hanno alcun obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente di accredito;

- la correttezza e diligenza del contegno tenuto dalla banca dopo essere venuta a conoscenza dell'accaduto emergono dalla vicenda come ricostruita; tuttavia, poiché le somme recate dal bonifico erano già state trasferite al di fuori del conto prima che la banca venisse a conoscenza dell'accaduto, tale circostanza impediva alla stessa di procedere allo storno del bonifico.

La convenuta chiede al Collegio di rigettare il ricorso.

La società ricorrente deposita memorie di replica del 23 ottobre 20205, insistendo per l'accoglimento delle richieste avanzate con il ricorso.

Con controrepliche del 6 novembre 2025, l'intermediario ripropone quanto già dedotto nel precedente scritto difensivo.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca in relazione all'esecuzione di un'operazione contestata.

La società ricorrente disponeva, in data 16 luglio 2024, un pagamento mediante bonifico per € 10.320,00 a favore di una ditta sua creditrice. Scopriva successivamente, però, che l'Iban utilizzato, relativo a conto radicato presso la banca convenuta, è riferibile a soggetto diverso dalla creditrice, sconosciuto. Con il ricorso, l'istante lamenta che la banca di destinazione non avrebbe gestito correttamente la procedura di esecuzione del bonifico, non avendo rilevato la discrasia tra Iban e nome del beneficiario, né avrebbe fornito la dovuta collaborazione per tentare il recupero dei fondi sottratti.

La ricorrente ricavava l'Iban del beneficiario dalle fatture da questo inviate via *email*, e deduce che avrebbe ricevuto due comunicazioni, la prima delle quali con indicazione dell'Iban corretto e la seconda con Iban differente, quello poi utilizzato. Dalla denuncia presentata il 24 luglio 2025 emerge, tra l'altro, che la ricorrente aveva rilevato degli accessi anomali alla casella di posta proprio nel periodo di svolgimento dei fatti in questione.

Con ogni probabilità, la ricorrente è rimasta vittima di un tipo di truffa molto comune, noto con il nome di *'man in the email'* o *'man in the middle'*.

Si tratta una truffa che viene perpetrata ai danni di operatori economici e imprese e consistente nel subdolo inserimento di un cybercriminale nel *thread* di *email* relativo a un'interazione tra un professionista e la relativa clientela, finalizzato ad alterare i documenti di fatturazione e a comportare, per immediato effetto, che i pagamenti effettuati a saldo delle prestazioni professionali non vengano effettivamente accreditati ai beneficiari designati ma a terzi, che sottraggono il denaro.

Ora, trattandosi di operazione personalmente eseguita dal ricorrente (circostanza incontestata), secondo l'orientamento dei Collegi non risulta applicabile la normativa PSD2 e dunque risulta irrilevante il profilo del raggiungimento o meno della prova dei sistemi di autenticazione forte.

Ai sensi dell'art. 24, d.lg. n. 11 del 2010, infatti, *«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»*.

Il Collegio di Coordinamento ha enunciato il principio secondo il quale *«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» (decisione n. 162 del 2017). Lo stesso Collegio ha escluso, in particolare, che, in relazione ai pagamenti nell'area SEPA, sussista un dovere di verificare, da parte della banca dell'ordinante o della banca del destinatario, la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito identificato tramite l'Iban (conf. Corte giust., 21 marzo 2019, c. 245/18).

È vero che il recente regolamento 2024/886/UE prevede che i prestatori di servizi di pagamento sono tenuti a fornire *«un servizio di verifica del beneficiario al quale il pagatore intende inviare un bonifico (servizio di verifica)»* (art. 5 *quater*), ma il bonifico oggetto dell'odierna controversia è stato disposto nel luglio 2024, quando non era ancora spirato il termine concesso agli intermediari per conformarsi alla nuova normativa, con la conseguenza che nel caso di specie trova ancora applicazione l'art. 24, d.lg. n. 11 del 2010.

In casi analoghi, questo Arbitro ha scelto di valorizzare la circostanza che il pagamento contestato fosse stato eseguito conformemente all'Iban indicato dal disponente e ha disposto il rigetto dei relativi ricorsi (Collegio di Torino, decisione n. 22487 del 2021; Collegio di Napoli, decisione n. 3912 del 2021; Collegio di Milano, decisioni n. 7698 del 2019, n. 7598 del 2022 e n. 13767 del 2022; Collegio di Palermo, decisioni n. 11897 del 2022 e n. 10764 del 2021): *«il rischio di un errore – sebbene indotto dall'attività dolosa o colposa di terzi – rimane a carico del disponente, non della banca»*.

Non è ravvisabile per questo una condotta gravemente colposa del pagatore (cfr. ex multis: Collegio di Torino, decisioni nn. 14593/2021 e 12727/2020; Collegio di Bologna, decisione n. 22519/2020; Collegio di Roma, decisione n. 12501/2019; Collegio di Napoli, decisione n. 8400/2019).

A ogni modo, i prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del ricevente si devono adoperare per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento sulla base degli obblighi di diligenza professionale che loro competono (Collegio di Palermo, decisione n. 3266 del 2022; Collegio di Roma, decisione n. 8474 del 2017; Collegio di Milano, decisioni n. 7081 del 2017 e n. 7958 del 2022; Collegio di Napoli, decisioni n. 8633 del 2017 e n. 20425 del 2018).

Nella specie, per quanto riguarda la richiesta di informazioni e documentazione avanzata dalla società ricorrente, emerge che, in sede di riscontro al reclamo, la convenuta ha fornito i dettagli relativi all'intestazione del conto di destinazione.

La banca della società ricorrente, inoltre, tentava il recupero delle somme presso la banca del beneficiario, ma questa afferma nelle controdeduzioni che, a seguito della segnalazione ricevuta in data 24 luglio 2024, il beneficiario aveva già trasferito il denaro al di fuori del conto. Per vero, non deposita evidenze relativa all'affermato tentativo di contattare il cliente, limitandosi a precisare che il suo cliente si è reso irreperibile. La banca afferma, inoltre, di aver bloccato in via cautelativa l'operatività del conto di destinazione, senza però fornirne prova.

In ogni caso, non è possibile accertare la responsabilità della banca convenuta per aver fornito ogni informazione utile e comunque in ragione del fatto che la richiesta di storno perveniva quando ormai le somme non erano più presenti sul conto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE