

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 FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Con ricorso multi-intermediario del 29.7.2025, parte attrice afferma che riceveva, a mezzo *mail* dall'indirizzo del direttore dei lavori, la fattura n. 47 del 20.5.2025 emessa dalla Alfa srl e relativa al

versamento di un acconto pari ad € 16.060,00; provvedeva ad effettuare il pagamento del detto acconto tramite bonifico bancario del 20.5.2025 alle coordinate bancarie del beneficiario indicate nella *mail*; in data 27.5.2025 veniva contattata dalla società Alfa che rappresentava di non aver ricevuto l'accredito dell'importo di € 16.060,00 di cui al bonifico bancario anzidetto. A seguito di immediate verifiche, l'ordinante riscontrava che l'IBAN ****549, come trascritto nella fattura 47 del 20.5.2025, era del tutto estraneo alla società appaltatrice e che faceva invece riferimento ad un conto corrente bancario in essere presso l'intermediario B; la Alfa srl rappresentava di aver precedentemente inviato una fattura contenente un IBAN diverso (*****771), così che ipotizzava un *hackeraggio* nei sistemi di comunicazione elettronica. Solo con pec del 15.7.2025 l'intermediario A trasmetteva al ricorrente i dati del beneficiario comunicati dall'intermediario B, dopo 42 giorni dal reclamo, rendendo in tal modo vana ogni possibilità di recupero della somma.

Dinanzi all'Arbitro il ricorrente deduce che sia l'intermediario A che l'intermediario B avevano l'obbligo di controllare e rilevare tempestivamente la "non corrispondenza" dell'IBAN in favore del quale veniva eseguito il bonifico rispetto al nominativo del destinatario del bonifico stesso, e congelare il pagamento sino all'esito delle verifiche in contraddittorio con l'ordinante. La Corte di cassazione, con l'ordinanza n. 17415 del 25.6.2024, ha infatti ribadito la responsabilità contrattuale di una Banca che verifica la corrispondenza tra il codice IBAN e il nominativo del destinatario di un bonifico, ivi applicando il principio del "contatto sociale qualificato". Con riguardo all'intermediario B, deduce altresì come la Suprema Corte abbia stabilito che la Banca è tenuta, se necessario, a fornire i dati del beneficiario per permettere il recupero delle somme, affermando che la tutela della *privacy* non può impedire la comunicazione dei dati indispensabili per il recupero delle somme indebitamente percepite (cfr ancora Cass 17415/2024). Dunque «anche per tal distinta prospettiva di responsabilità, la banca del beneficiario ha un obbligo restitutorio e risarcitorio in favore della ricorrente». Chiede la condanna in solido degli intermediari al rimborso della somma di € 16.060,00, oltre rivalutazione e interessi, e il risarcimento dei danni patiti per € 6.000,00, di cui € 1.000,00 a titolo di spese legali sostenute.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario B non si costituisce e l'intermediario A precisa che l'operazione è stata disposta dallo stesso ricorrente, mediante l'utilizzo di un fattore di possesso (OTP virtuale) e di inerenza. Nel merito rappresenta che l'importo del bonifico in questione non presentava alcun elemento di anomalia tale da far presupporre un'operazione sospetta o fraudolenta. L'operazione era infatti perfettamente in linea con le consuete movimentazioni del conto corrente del ricorrente; si è limitato a dare esecuzione all'operazione di pagamento consapevolmente impartita dal titolare del conto, nel rispetto dei dati impartiti dalla medesima, alla stregua dell'art. 17 (irrevocabilità degli ordini di pagamento) del d.lgs. 27.1.2010, n. 11 che recita testualmente «nel caso di addebito diretto e fatti salvi i diritti di rimborso, il pagatore può revocare l'ordine di pagamento non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per l'addebito dei fondi»; in seguito all'esecuzione dell'operazione, la Banca ha comunicato il perfezionamento della stessa al ricorrente via *e-mail*. In merito alla circostanza che l'IBAN indicato nell'ordine di bonifico non sia riferibile ad un rapporto di titolarità della società indicata quale beneficiaria, il Collegio di coordinamento (decisione n. 162/2017) ha escluso, facendo applicazione del dettato normativo di cui all'art. 24 d.lgs. n.11/2010, la responsabilità dell'intermediario nell'ipotesi in cui questi abbia dato seguito all'ordine di pagamento in conformità al codice identificativo fornito dall'ordinante: «l'art. 24 d.lgs. 27.1.2010, 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'art. 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento».

Il servizio di verifica del beneficiario, noto come *Verification of Payee (VoP)*, deve essere attivo, per i prestatori di servizi di pagamento (PSP) dell'area euro, a partire dal 9.10.2025 (regolamento UE 2024/886): pertanto, all'epoca dei fatti, la Banca non aveva possibilità di conoscere i riferimenti del beneficiario dei fondi, con la conseguenza che alcuna responsabilità le è ascrivibile; quanto all'ordinanza del giudice di legittimità n. 17415/2024, precisa che l'ordinanza si rivolgeva alle banche beneficiarie e non alle disponenti. Peraltro, la Corte di cassazione ripartendo dalla fattispecie disciplinata dall'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, ha stabilito che la norma, pur legittimando l'intermediario a adottare un sistema totalmente automatizzato, senza effettuare *ex ante* un controllo di congruità, non gli impedisce di evitare che l'errore, una volta scoperto, infici la corretta esecuzione del pagamento. La Banca dichiara di aver agito tempestivamente sia per recuperare i fondi che per fornire al ricorrente, appena ricevuti dalla Banca beneficiaria, i dati del soggetto non autorizzato a riceverli; l'ordine impartito dal ricorrente tramite *internet banking* non prevedeva una specifica data "futura" per l'esecuzione del pagamento, avendo il bonifico data valuta ordinante 20.5.2025, il medesimo giorno, le somme sono state trasferite alla banca corrispondente, e l'ordine è divenuto irrevocabile il giorno stesso in cui è pervenuto alla banca. Ciò premesso, in data 27.5.2025, quando il ricorrente è venuta a conoscenza dalla beneficiaria effettiva che quest'ultima non aveva ricevuto i fondi, ha notiziato la Banca resistente, la quale, non potendo più bloccare il bonifico poiché già eseguito, ha avviato la procedura di *recall* del bonifico, mediante richiesta di restituzione dei fondi alla Banca beneficiaria attraverso apposito messaggio interbancario. Tale richiesta ha avuto esito negativo. Da ultimo, osserva che la domanda risarcitoria è sfornita di riscontri probatori.

In sede di repliche, parte ricorrente eccepisce l'inesistenza e la nullità giuridica dei documenti allegati dalla banca, mancando in essi sia le sottoscrizioni digitali *ex lege* previste nell'ambito della formazione degli atti e dei documenti digitali, sia l'attestazione (corredata di firma digitale) di conformità agli originali da cui sarebbero stati estratti (Cass. sez. un., 6477/2024). Detti documenti non sono opponibili alla ricorrente in quanto:

- «il doc. 1, che si qualifica come una proposta unilaterale del cliente su un contratto predisposto dalla Banca, è nullo ed inesistente perché privo delle sottoscrizioni del legale rappresentante *p.t.* della Banca (o di chi per esso munito dei poteri di firma), anche ed *in primis* per accettazione, senza le quali il contratto non si è perfezionato ed è privo di effetti. Tale documento è nullo perché privo di qualsivoglia sottoscrizione digitale e di autenticazione, nonché di qualsivoglia attestazione di conformità all'originale da cui sarebbe stato estratto. Invero, sottoponendo tale documento alle verifiche di legge (tramite supporto *web GoSign Desktop*) ne viene definitivamente confermato che non contiene firme o marche ivi apposte, così che anche la mera riproduzione fotostatica delle sottoscrizioni ivi presenti, *in parte qua* non ha alcun valore giuridico e rende il documento inutilizzabile a fini del decidere»;
- «il doc. 2 è anch'esso nullo ed inesistente e, pertanto, non opponibile al ricorrente, che non lo ha ricevuto, perché privo delle prove sulla sua comunicazione, invio e ricezione»;

- «il doc. 3 non è opponibile alla ricorrente perché privo dei requisiti minimi di qualificazione ed esistenza, mancando in esso finanche le modalità di comunicazione per le quali, anche volendo solo astrattamente ipotizzarvi l'utilizzo della *mail*, nondimeno lo stesso sarebbe privo degli indirizzi del mittente e del destinatario»;
- «il doc. 4 è inefficace e non opponibile al ricorrente nel contesto del procedimento *de quo*, perché privo delle necessarie ricevute di accettazione e consegna. Ed in ogni caso, l'efficacia procedimentale di tale documento richiede, quale elemento probatorio necessario e presupposto, l'allegazione del documento con cui ed in quale data l'intermediario B comunicava all'intermediario A le informazioni in esso contenute».

Nel merito, il ricorrente replica che l'importo del bonifico in questione non era in linea con le consuete movimentazioni del conto corrente del ricorrente, il quale mai prima del 20.5.2025 aveva predisposto bonifici di tal rilevanza relativamente ad un contratto di appalto di manutenzione straordinaria; il ricorrente non ha ricevuto nessuna *mail* di *alert* dell'operazione; a fronte dell'inesistenza e della nullità del contratto di conto corrente *ut supra*, il bonifico in contesa è stato eseguito anche in carenza di un valido consenso del ricorrente, stante anche l'inefficacia e l'inapplicabilità al caso *de quo* della vessatoria clausola contrattuale "consenso e revoca - ordine di pagamento" che recita: «il consenso prestato dal cliente ad eseguire un'operazione di pagamento è un elemento necessario per la corretta esecuzione dell'operazione e per considerarla autorizzata». Infine, aggiunge che i maggiori istituti di credito già dal 2024 utilizzano il servizio VOP e che l'intermediario A non prova di aver avviato immediatamente la procedura di *recall*.

In sede di controrepliche, la banca deduce che l'eccezione sollevata da parte ricorrente circa l'inesistenza e la nullità giuridica dei documenti allegati alle controdeduzioni non trova alcun riscontro. In particolare, il contratto di conto corrente e dei servizi telematici è stato sottoscritto dal ricorrente mediante la modalità "*Ecofirma*" su tablet, procedura che assicura sia l'autenticità della sottoscrizione, sia la tracciabilità dell'operazione. In calce alla firma digitale, è, inoltre, presente il visto e il codice identificativo del dipendente che ha raccolto la sottoscrizione, elementi che consentono di attribuire senza alcun dubbio la firma al ricorrente e di verificare l'identità dell'operatore che ha assistito alla procedura, come riscontrabile anche dal cartellino firme. Questo elemento consente di verificare con precisione la corrispondenza tra la sottoscrizione effettuata dal ricorrente in sede di apertura del conto corrente e quella depositata presso la Banca, rafforzando ulteriormente la validità e l'autenticità della sottoscrizione stessa. Per completezza documentale l'intermediario fornisce anche la "copia cliente" del contratto di conto corrente.

Inoltre, evidenzia che:

- il ricorrente ha allegato, a supporto del proprio ricorso, una denuncia nella quale dichiara espressamente di aver personalmente disposto il bonifico oggetto di contestazione tramite la piattaforma *home banking* della propria banca. Tale ammissione, contenuta in un atto ufficiale, conferma non solo la piena consapevolezza da parte del ricorrente circa l'esistenza e l'operatività del conto corrente in questione, ma anche la riconducibilità dello stesso alla sua persona. Non risulta, infatti, che il ricorrente abbia mai contestato formalmente l'esistenza del rapporto bancario o la titolarità del conto, né ha fornito elementi concreti che possano mettere in dubbio la legittimità delle operazioni effettuate dal proprio profilo *home banking*; in tale occasione, peraltro, il ricorrente ha anche ammesso di aver personalmente disposto il bonifico, ribadendolo anche in sede di ricorso.

- il ricorrente stesso ha allegato l'*e-mail* ricevuta all'esito dell'esecuzione del bonifico, di cui era a conoscenza, avendolo disposto personalmente;
- per quanto concerne l'all. 4, la contestazione sollevata dal ricorrente - secondo cui il documento sarebbe inefficace e non opponibile in assenza delle necessarie prove di ricevuta e consegna - risulta priva di fondamento logico. Infatti, è lo stesso ricorrente ad aver allegato al proprio ricorso la medesima *e-mail* oggetto (ora) di contestazione, dimostrando così in modo inequivocabile di averne effettivamente preso visione;
- quanto alla condotta della banca in merito al *recall* e alla gestione della richiesta di informazioni sul beneficiario, l'IBAN, già in possesso del ricorrente al momento dell'effettuazione del bonifico, era sufficiente a individuare la banca destinataria della somma, contenendo codici identificativi univoci sia della banca ricevente sia della filiale. Di conseguenza, il ricorrente avrebbe potuto - e dovuto - contattare tempestivamente l'intermediario B, comunicare il CRO (Codice Riferimento Operazione) relativo al bonifico e segnalare la natura fraudolenta dell'operazione, chiedendo l'immediato blocco o la limitazione dell'operatività del conto corrente destinatario. Questa prassi rappresenta il primo passo per tentare il recupero delle somme in caso di frode. Inoltre, anche dopo aver ricevuto i dati completi del beneficiario, il ricorrente non ha fornito alcuna prova documentale di aver intrapreso iniziative concrete e personali nei confronti di quest'ultimo per ottenere il recupero delle somme indebitamente trasferite. In assenza di tale documentazione - ad esempio, copie di lettere, *email* o diffide inviate al beneficiario - la semplice affermazione di non aver potuto agire appare priva di reale riscontro e non dimostra la sussistenza di una reale impossibilità ad agire per il recupero;
- per quanto riguarda, infine, la doglianza secondo la quale la Banca non avrebbe dimostrato di essersi attivata tempestivamente mediante richiesta di *recall*, ricorda che già in sede di controdeduzioni sono state prodotte le evidenze informatiche che ne attestano l'operato. Tali evidenze, costituite da *log* di sistema e conferme di invio, dimostrano l'effettiva sollecitudine dell'Istituto nell'avviare la procedura di richiamo delle somme oggetto di contestazione.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro di: a) immediatamente restituire [ai ricorrenti] la somma di € 16.060,00 come maggiorata di interessi e rivalutazione monetaria; b) contestualmente ristorare i danni tutti subiti e subendi [dai ricorrenti] per la vicenda *de qua*, allo stato ritenuti soddisfatti - con valutazione bonaria e transattiva che non incide sull'effettivo maggior valore rivendicabile (dovendo ipotizzare la conseguenziale azione giudiziaria) - con il versamento in suo favore della complessiva somma di € 6.000,00, di cui € 1.000,000 a titolo di refusione delle spese del presente ricorso, ovvero per quella somma maggiore o minore ritenuta equa e riparatoria; c) in ogni caso con ogni provvedimento di legge in favore dei ricorrenti». Dal canto suo, l'intermediario A chiede al Collegio il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Occorre anzitutto esaminare preliminarmente le eccezioni sollevate da parte ricorrente nelle repliche, nella parte in cui deduce "l'inesistenza", la nullità e l'inopponibilità dei documenti nn. 1, 2, 3 e 4 alle controdeduzioni, mancando in essi sia le sottoscrizioni digitali *ex lege* previste nell'ambito della formazione degli atti e dei documenti digitali, sia l'attestazione (corredata di firma digitale) di conformità agli originali da cui sarebbero stati estratti.

In ordine al doc. 1, che reca il contratto di conto corrente, il ricorrente ne prospetta la nullità per un duplice ordine di ragioni: a) perché privo delle sottoscrizioni del legale rappresentante della Banca (o di chi per esso munito dei poteri di firma) «anche ed *in primis* per accettazione, senza le quali il contratto

non si è perfezionato ed è privo di effetti» b) perché privo di qualsivoglia sottoscrizione digitale e di autenticazione, nonché di qualsivoglia attestazione di conformità all'originale da cui sarebbe stato estratto «così che anche la mera riproduzione fotostatica delle sottoscrizioni ivi presenti, *in parte qua* non ha alcun valore giuridico e rende il documento inutilizzabile a fini del decidere». Circa il primo motivo, si richiama un consolidato orientamento della giurisprudenza, inaugurato con la sentenza della Cass. n. 898/2018, in materia di contratto bancario monofirma per cui «la mancata sottoscrizione del documento contrattuale da parte della banca non determina la nullità per difetto della forma scritta, trattandosi di un requisito che va inteso non in senso strutturale, ma funzionale. Ne consegue che è sufficiente che il contratto sia redatto per iscritto, ne sia consegnata una copia al cliente e vi sia la sottoscrizione di quest'ultimo, potendo il consenso della banca desumersi alla stregua di comportamenti concludenti»: Trib. Milano, sez. VI, 8.7.2021, n. 6002, richiamato da Collegio di Roma, decisione n. 4697 del 16.5.2023). In ordine al secondo motivo, parte ricorrente sembra richiamare, da un lato, la disciplina sulla firma digitale e, dall'altro, la sentenza del 12.3.2024, n. 6477, con cui le Sezioni Unite della Corte di cassazione (in un caso diverso dall'odierno) hanno statuito che il ricorso in cassazione nativo digitale non sottoscritto digitalmente dal difensore è valido qualora dall'attestazione di conformità sottoscritta si desuma la inequivoca paternità dell'atto. In dettaglio, in relazione ad un caso in cui il ricorso per cassazione, redatto digitalmente e notificato a mezzo *pec*, era privo della firma digitale dell'avvocato dello Stato incaricato, ha chiarito che «la notificazione del ricorso nativo digitale dalla casella *pec* dell'Avvocatura generale dello Stato censita nel REGINDE e il deposito della copia di esso in modalità analogica con attestazione di conformità sottoscritta dall'avvocato dello Stato, rappresentano elementi univoci da cui desumere la paternità dell'atto, rimanendo così superato l'eccepito vizio in ordine alla mancata sottoscrizione digitale dell'originale informatico del ricorso».

Orbene, nel caso in esame, l'intermediario precisa che il contratto di conto corrente e dei servizi telematici è stato sottoscritto dal ricorrente mediante la modalità "*Ecofirma*" su tablet, procedura che assicura sia l'autenticità della sottoscrizione, sia la tracciabilità dell'operazione. *Ecofirma* è la firma elettronica avanzata dell'intermediario A che permette di sottoscrivere la documentazione bancaria in modalità completamente elettronica: grazie a questo servizio, è possibile visualizzare e firmare i documenti sullo schermo di un *tablet*, utilizzando l'apposita penna che riproduce elettronicamente la firma autografa. Tale servizio è dunque riconducibile alla categoria della Firma Elettronica Avanzata, con riferimento alla quale l'art. 20 comma 1-*bis* del Codice dell'Amministrazione Digitale dispone che il documento informatico su cui è «apposta una firma digitale, altro tipo di firma elettronica qualificata o una firma elettronica avanzata o, comunque, è formato, previa identificazione informatica del suo autore» ha l'efficacia prevista dall'art. 2702 c.c. e soddisfa il requisito della forma scritta. In tale ipotesi – specifica l'intermediario sul proprio sito – la connessione univoca della firma al firmatario (ai sensi dell'art. 56, comma 1, lettera b del DPCM 22.2.2013) è garantita dall'identificazione del cliente da parte dell'operatore della Banca e dal fatto che l'atto stesso è una sottoscrizione autografa, seppur raccolta con strumenti digitali. In calce alla firma digitale, è, inoltre, presente il "visto firmare" e il codice identificativo del dipendente che ha raccolto la sottoscrizione, elementi che consentono di attribuire senza alcun dubbio la firma al ricorrente e di verificare l'identità dell'operatore che ha assistito alla procedura.

Infine, parte ricorrente deduce la natura vessatoria della clausola contrattuale "Consenso e revoca - ordine di pagamento" che recita: «il consenso prestato dal cliente ad eseguire un'operazione di pagamento è un elemento necessario per la corretta esecuzione dell'operazione e per considerarla

autorizzata”. Si osserva sul punto che detta clausola è meramente riproduttiva del disposto normativo dell’art. 5 del d.lgs. n. 11/2010 e come tale non assoggettabile *ex lege* a verifica di vessatorietà.

Venendo ai documenti nn. 2 (estratto conto), 3 (*mail* di conferma dell’esecuzione del bonifico) e 4 (comunicazione dati del beneficiario dei fondi), allegati alle controdeduzioni, parte ricorrente ne contesta l’opponibilità in quanto sforniti delle prove della relativa consegna. Quanto al documento n. 2, se ne evidenzia l’irrilevante incidenza per la vicenda per cui è causa, dando prova esclusivamente della corretta contabilizzazione del bonifico, di cui non si discute. Quanto ai documenti nn. 3 e 4 nelle controrepliche la banca precisa che: a) il ricorrente afferma di aver disposto egli stesso l’operazione della quale era perfettamente consapevole a prescindere dalla *mail* di *alert*; b) lo stesso ricorrente contesta il ritardo con cui l’intermediario B avrebbe osteso i dati del beneficiario (42 giorni dal reclamo), dando così prova di aver ricevuto la comunicazione.

Non sono quindi da accogliere le censure avanzate dal ricorrente sulla documentazione versata in atti dall’intermediario a fin qui illustrata.

2. La vicenda controversa può essere così ricostruita: è pacifico in atti che il ricorrente il 20.5.2025 effettuava, per il pagamento di una fattura, un bonifico di € 16.060,00 a titolo di acconto per un contratto di appalto in favore della società Alfa srl, la quale aveva provveduto a indicare l’IBAN tramite apposita *e mail*. In data 27.5.2025, a seguito del sollecito della società, si avvedeva che l’IBAN indicato nella fattura trasmessa non corrispondeva alle coordinate bancarie dell’appaltatore, rendendosi in tal modo contro della frode compiuta in suo danno e della cancellazione di tutti i messaggi di posta elettronica ricevuti dalla sua casella in data 20.5.2025.

La frode in esame è riconducibile alla fattispecie della c.d. “*business email compromise*”, che si concretizza mediante l’intromissione, nella corrispondenza elettronica tra le parti di un affare, di un terzo soggetto, il quale, alterando la fattura, indica un conto corrente di appoggio diverso da quello di cui è titolare il fornitore a cui nome viene emessa la fattura. Così inquadrata la fattispecie, si fa presente come in simili ipotesi, secondo i Collegi territoriali, va valorizzato il disposto dell’art. 24 d.lgs. 27.1.2010, n. 11 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 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’art. 25, della mancata o inesatta esecuzione dell’operazione di pagamento: cfr. Collegio di coordinamento, decisione n. 162/2017, nonché Collegio di Roma, decisioni nn. 9029/2025; 9639/2023, nonché n. 2661/2025.

Ciò premesso, tale regime di responsabilità è stato modificato dall’inserimento del servizio di “*Verification of Payee (VoP)*”, obbligatorio dal 9.10.2025 per i bonifici sia ordinari sia istantanei. che verifica la corrispondenza tra IBAN e nome (o identificativo) del beneficiario. Questa novità è preordinata alla riduzione di frodi ed errori, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettua un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato. Questo il contenuto dell’art. 5-*quater* del Regolamento UE 2024/866: «1. Come stabilito all’art. 88 della direttiva (UE) 2015/2366, un PSP non è ritenuto responsabile dell’esecuzione di un bonifico a favore di un

beneficiario non previsto sulla base di un identificativo unico errato, a condizione che abbia soddisfatto i requisiti del presente articolo. 2. Qualora il PSP del pagatore non si conformi al par. 1 del presente articolo o il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento non si conformi al par. 2 del presente articolo e tale mancata conformità determini un'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento, il PSP del pagatore rimborsa immediatamente al pagatore l'importo del bonifico e, se del caso, riporta il conto di pagamento su cui è avvenuto l'addebito allo stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo. 3. Se la mancata conformità si verifica perché il PSP del beneficiario o il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento non ha ottemperato agli obblighi del presente articolo, il PSP del beneficiario o, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento risarcisce il PSP del pagatore del danno finanziario causato a detto PSP da tale mancata conformità. 4. Ulteriori perdite finanziarie causate al pagatore possono essere risarcite conformemente al diritto applicabile al contratto concluso tra il pagatore e il PSP in questione. 5. I PSP situati in uno Stato membro la cui moneta è l'euro si conformano al presente articolo entro il 9.10.2025».

Il bonifico per cui è causa è stato disposto in data 20.5.2025, ossia prima del termine ultimo per l'adeguamento concesso ai PSP degli Stati Membri, sicché la liberazione dei PSP partecipanti alla vicenda deve considerarsi piena.

3. Parte ricorrente invoca a sostegno della responsabilità degli intermediari convenuti l'ordinanza n. 17415/2024 della Cassazione di cui si riporta il principio di diritto: «in tema di responsabilità di una banca per operazioni effettuate a mezzo di strumenti elettronici, allorquando il beneficiario, nominativamente indicato, di un pagamento da eseguirsi tramite bonifico sia sprovvisto di conto di accredito presso la banca intermediaria, sicché nemmeno è utilizzabile la specifica disciplina ex art. 24 del d.lgs. n. 11 del 2010, si applicano le regole di diritto comune, per cui grava sull'intermediaria stessa, responsabile, secondo la teoria del "contatto sociale qualificato", nei confronti del beneficiario rimasto insoddisfatto a causa dell'indicazione, rivelatasi inesatta, del proprio IBAN, l'onere di dimostrare di aver compiuto l'operazione di pagamento, richiestagli dal *solvens*, adottando tutte le cautele necessarie al fine di scongiurare il rischio di un'erronea individuazione di detto beneficiario, o quanto meno, di essersi adoperata per consentirgli la individuazione del soggetto concretamente gratificato del pagamento destinato, invece, al primo, anche comunicandogli, ove necessario, i relativi dati anagrafici o societari».

La pronuncia richiamata, dunque, ha chiarito quanto segue:

- i. da un lato, la giurisprudenza e la dottrina maggioritaria sono unanimi nel ritenere che l'intermediario non sia responsabile nel caso di errata indicazione dell'IBAN del beneficiario del pagamento, laddove il sistema SEPA individua nel codice IBAN il solo dato rilevante ai fini dell'individuazione del conto del beneficiario (in tal senso sono citati anche precedenti del Collegio di coordinamento ABF);
- ii. d'altra parte, le disposizioni speciali in materia di servizi di pagamento non escludono l'operatività dei principi di diritto comune (tra cui, in particolare, l'onere di diligenza concretantesi nel compiere ogni sforzo necessario a preservare l'interesse della controparte negoziale), la quale va affermata tenuto conto della *ratio* sottesa alla disciplina di settore e degli interessi rilevanti (celerità dei servizi di pagamento e sicurezza dei traffici);
- iii. ciò porta a ritenere che il disposto di cui all'art. 24 d.lgs. 11/2010 non impone all'intermediario di dare esecuzione ad un ordine di pagamento laddove quest'ultimo sia venuto a conoscenza

- dell'incongruenza tra il codice IBAN del conto destinatario e il nominativo del beneficiario del pagamento;
- iv. la considerazione è confermata dalla circostanza che l'art. 16, comma 2, d.lgs. cit. ammette la possibilità per l'intermediario di rifiutare di eseguire l'ordine di pagamento al ricorrere di determinate circostanze;
 - v. tra il creditore effettivo e la banca del destinatario del pagamento è configurabile un "contatto sociale qualificato" e, dunque, l'onere di osservare obblighi prestazionali di protezione anche nei confronti del non-cliente che abbia visto ledersi il proprio diritto di credito;
 - vi. applicando i principi in tema di onere della prova nel caso di dedotto inadempimento delle obbligazioni (valevoli in ragione della sussistenza del predetto "contatto sociale qualificato tra le parti"), grava sulla banca l'onere di provare l'operatività del sistema SEPA, che esenta ogni controllo sulla corrispondenza tra IBAN e nominativo del beneficiario del pagamento;
 - vii. grava invece sul cliente l'onere di provare che la banca sarebbe stata comunque a conoscenza dell'erronea indicazione dell'IBAN.

Orbene, nel caso di specie: ad agire non è il beneficiario (non soddisfatto) del pagamento, ma il disponente; trova piena applicazione l'art. 24 del d.lgs. 11/2010, trattandosi di un bonifico SEPA; parte ricorrente non prova che gli intermediari fossero a conoscenza dell'errata indicazione delle coordinate bancarie.

4. Parte ricorrente, con riguardo ad entrambi gli intermediari, si duole altresì della condotta tenuta in occasione del *recall*, contestando loro di non essersi tempestivamente attivati per il richiamo (intermediario A) e per il blocco delle somme sottratte (intermediario B), e di non aver dato poi prova di quanto effettuato. Sul punto, dalla documentazione versata in atti, emerge come il bonifico sia stato disposto il 20.5.2025 e lavorato il 21.5.2025. Lo stesso ricorrente ammette di essersi avveduto della truffa occorsa in suo danno solo il 27.5.2025 (a lavorazione dell'ordine di pagamento già avvenuta), quando veniva contattato dalla società Alfa creditrice che lo informava del pagamento non ancora ricevuto. In pari data, parte ricorrente sporgeva denuncia ed effettuava il *recall* del bonifico. In proposito l'intermediario A produce evidenza del *recall* inserito il 27.5.2025 alle ore 11:04:46 e della risposta negativa alla "restituzione fondi" registrata il 29.5.2025 alle ore 12:04:32.

In merito, si fa presente che secondo l'orientamento dell'Arbitro – una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento – il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario o a un provvedimento dell'Autorità giudiziaria (v. Collegio di Roma, decisioni nn. 12477/2021; 345/2020; 13877/2022). Non essendosi costituito l'intermediario B (del beneficiario) non è noto in atti se la richiesta di *recall* non sia andata a buon fine per distrazione dei fondi o per mancato assenso del beneficiario.

5. In merito alla condotta dell'intermediario A, il ricorrente deduce che la banca avrebbe dovuto bloccare comunque il bonifico in quanto non in linea con la sua operatività storica (già solo perché relativo a un contratto di appalto per manutenzione straordinaria). L'intermediario, per contro, osserva che il bonifico era del tutto regolare, in linea con la movimentazione ordinaria e comunque coscientemente disposto dallo stesso ricorrente, il quale, se contattato, avrebbe confermato l'inserimento dell'ordine di pagamento. Nelle repliche, parte ricorrente afferma che «mai prima del 20.5.2025 aveva predisposto bonifici di tal rilevanza e che, i successivi bonifici di pari importo di € 16.060,00 datati 2.6.2025 e 31.7.2025, riguardavano nient'altro che il 2° ed il 3° acconto dell'anzidetto contratto di appalto di manutenzione straordinaria». Tuttavia, non allega documentazione contabile

utile a ricostruire la sua effettiva operatività storica e, segnatamente, anteriore al 20.5.2025. È utile richiamare Collegio di Roma, decisione n. 6893/2025: «sul tema del monitoraggio preventivo delle operazioni di pagamento si osserva che l'art. 2 del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione prevede che gli intermediari predispongano meccanismi di monitoraggio in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. Peraltro, in base all'interpretazione fornita dall'EBA, non è necessario che questi meccanismi operino in tempo reale – vagliando le operazioni prima della loro esecuzione –, potendo limitarsi a un monitoraggio delle frodi *ex post* (cfr. *ex plurimis* Collegio di Roma, decisioni n. 2534 del 10.2.2022, n. 707/2022, n. 180/2022). Questo Collegio ha di recente affermato che “anche a prescindere dall'applicabilità degli indici antifrode di cui al d.m. n. 112/2007, se le operazioni di pagamento e di prelievo per frequenza oltre che per consistenza appaiano *ictu oculi* assolutamente non in linea con un'operatività fisiologica, esse siano da considerare “anomale”. Pertanto, l'intermediario che non abbia predisposto idonei strumenti per evidenziare e/o bloccare automaticamente comportamenti che siano evidentemente anomali, ne è responsabile”».

La questione della mancata attivazione del servizio di *alert* non viene in rilievo in caso di unica operazione contestata e la banca riferisce di aver effettuato il *recall*, senza successo.

6. Con riguardo alla condotta dell'intermediario B, parte ricorrente deduce anche che il ritardo con cui ha riscontrato la sua richiesta di ostensione dei dati del terzo beneficiario ha causato l'insorgere di una responsabilità “restitutoria” e “risarcitoria” nei suoi confronti, ostacolando la possibilità di rientrare in possesso delle somme sottratte.

L'art. 24 del d.lgs. n. 10/2011 dispone al comma 2: «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». A tal proposito, il Collegio di coordinamento con decisione n. 6886/2022 ha precisato che «il pagatore ha il diritto di conoscere dal prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* i dati anagrafici o societari di quest'ultimo; in tal caso, il prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* non può invocare la tutela della *privacy* al fine di giustificare il suo rifiuto di comunicare al pagatore i dati anagrafici o societari del proprio correntista. I Collegi territoriali hanno applicato in modo uniforme i principi espressi nella richiamata decisione (Collegio di Roma, decisione n. 13465/2022; Collegio di Torino, decisione n. 2078/2023; Collegio di Bari, decisione n. 7492/2023; Collegio di Milano, decisione n. 13606/2023; Collegio di Napoli, decisione n. 12172/2023), peraltro attribuendo loro una portata generale e non limitata al solo caso di “IBAN inesatto”. Collegio di Roma, decisione n. 8644/2024: «si rende, pertanto, necessario valutare se il principio affermato dal Collegio di coordinamento abbia portata generale, non limitata all'ipotesi di “IBAN inesatto” e se esso sia applicabile al caso di specie. A tal fine si segnala che, con riferimento all'ambito di applicazione dell'art. 24 del codice *privacy*, oggi abrogato, la Corte di cassazione con sentenza del 13.12. 2021, n. 39531, ha precisato che tale norma “esclude che occorra il consenso dell'interessato, allorché il trattamento dei dati sia necessario per far valere o difendere un diritto in giudizio, pur se tali dati non riguardino una parte del giudizio in cui la produzione viene eseguita: unica condizione richiesta, invero, è che i dati siano trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario al loro perseguimento, in quanto, cioè, la produzione sia pertinente alla tesi difensiva e non eccedente le sue finalità, con utilizzo dei dati esclusivamente nei limiti di quanto necessario al legittimo ed equilibrato esercizio della propria difesa”. Allo stesso tempo

ha sottolineato che la preventiva pendenza di un processo non costituisce condizione necessaria ai fini della liceità della domanda di ostensione dei dati personali».

7. Parte ricorrente, nel chiedere il risarcimento del danno anche in via equitativa, sostiene che il ritardo dell'istituto resistente di condividere i dati personali dei truffatori ha di fatto ostacolato le possibilità di intraprendere iniziative giudiziali dirette nei confronti degli stessi truffatori. Sul punto si osserva che in casi simili, i Collegi hanno respinto la domanda risarcitoria per mancato assolvimento dell'onere probatorio ai sensi dell'art. 2697 c.c., o per non aver dimostrato, nemmeno in via presuntiva, che un riscontro più tempestivo alla richiesta avrebbe consentito il recupero delle somme indebitamente pagate o per non aver provato il nesso causale con la condotta dell'intermediario. Cfr. al riguardo Collegio di Bari, decisione n. 227/2025: «il ricorrente, dal canto suo, non ha fornito elementi idonei a dimostrare, anche solo in via presuntiva, che un riscontro più tempestivo alla richiesta (formulata con il reclamo del 10.09.2024) avrebbe consentito il recupero delle somme indebitamente pagate. Pertanto, anche sotto questo profilo la domanda non appare meritevole di accoglimento». Nello stesso senso v. Collegio di Milano, decisione n. 13606/2023.

8. Parte ricorrente domanda, infine, il risarcimento dei danni patiti per € 6.000,00, di cui 1.000,00 a titolo di spese legali sostenute. Nelle repliche specifica che i «danni arrecati (l'imprevisto ammanco di oltre 16mila euro incide non poco sulla sua liquidità personale, familiare e professionale), qualificano *ic tu oculi* l'esistenza di un danno esistenziale, ulteriore all'obbligo restitutorio, suscettibile di valutazione equitativa e risarcibile indipendentemente da eventuali ripercussioni sulla sua capacità di produrre reddito». Non allega riscontri probatori a supporto della domanda. Per un precedente in termini sulla non configurabilità di un danno *in re ipsa*, cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4058/2025: «non può invece accogliersi la domanda di parte ricorrente volta ad ottenere il risarcimento del danno, in assenza di elementi specifici di prova sul punto. I Collegi di questo Arbitro hanno, infatti, fatto proprio l'insegnamento della giurisprudenza di legittimità, secondo il quale "il diritto al risarcimento del danno conseguente alla lesione di un diritto soggettivo non è riconosciuto con caratteristiche e finalità punitive, restando estranea al sistema l'idea della punizione e della sanzione del responsabile civile ed indifferente la valutazione a tal fine della sua condotta, ma in relazione all'effettivo pregiudizio subito dal titolare del diritto leso" (Cass., 8.2.2012; Cass., 19.1.2007, n. 1183). Secondo la regola generale che è dettata dall'art. 2697, comma 1, c.c., grava pertanto sul ricorrente l'onere di dare la prova dell'esistenza (*an debeatur*) e della consistenza (*quantum debeatur*) del danno del quale ha domandato risarcimento. Resta, peraltro, ovviamente fermo che, laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del danno risarcibile, ma sia impossibile o comunque eccessivamente difficile quantificarlo esattamente, esso potrà essere liquidato da questo Arbitro in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c. Nel caso di specie, il ricorrente non ha dato prova alcuna che il comportamento della banca resistente gli abbia cagionato un danno patrimoniale, non sussistendo pertanto neppure i presupposti perché esso sia liquidato equitativamente». In definitiva, per un verso, non sono risarcibili lesioni integranti meri disagi o fastidi, per altro verso, l'esistenza del danno non patrimoniale non può essere desunta automaticamente dalla violazione di una regola di condotta stabilita contrattualmente (c.d. danno non patrimoniale *in re ipsa*) dovendo essere, comunque, dimostrata la sua concreta esistenza (e v., ad es., Collegio Roma, decisione n. 21194/2018; Collegio Napoli, decisione n. 24610/2018; Collegio Palermo, decisione n. 25597/2018).

Non risultando accoglibile alcuna delle articolate domande del ricorrente, il ricorso va rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE