

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 03/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che in data 12/06/2025 riceveva un SMS proveniente dal numero 344* il quale comunicava l'esecuzione di un pagamento di € 1.400,00, invitandola a contattare un'altra utenza mobile (350*) in caso di disconoscimento. Allarmata dalla comunicazione, parte ricorrente chiamava il numero indicato, ricevendo risposta da un sedicente operatore dell'intermediario che riferiva della clonazione della carta e del rischio di ulteriori operazioni fraudolente. Successivamente, parte ricorrente riceveva una chiamata da un numero apparentemente corrispondente a quello della Caserma dei Carabinieri, nel corso della quale un interlocutore qualificatosi come maresciallo l'invitava a recarsi presso l'intermediario per eseguire un bonifico su un conto temporaneamente aperto a suo nome, intimandole di non riferire nulla a terzi. Seguendo tali indicazioni, parte ricorrente eseguiva il bonifico richiesto, ma, insospettitasi, decideva di contattare di propria iniziativa la caserma, appurando così l'inesistenza del sedicente maresciallo e la natura truffaldina dell'intera vicenda. Dopo aver presentato regolare denuncia e disconosciuto il pagamento, parte ricorrente inoltrava reclamo all'intermediario resistente, in qualità di ente del beneficiario del bonifico, senza tuttavia ottenere esito positivo.

Parte ricorrente contesta all'intermediario convenuto la violazione dei propri doveri per non aver comunicato le informazioni richieste in merito all'operatività truffaldina sul conto del beneficiario e per

aver mostrato grave negligenza nel non intercettare un'operazione palesemente anomala. Tale anomalia derivava da molteplici circostanze, quali l'apertura recente del conto beneficiario, l'esecuzione di un bonifico urgente di rilevante entità con causale "giro conto" incoerente, la non corrispondenza tra l'IBAN e il nominativo indicato, nonché l'immediata disposizione di due bonifici in uscita dopo l'accredito. Secondo parte ricorrente, tali elementi avrebbero dovuto indurre l'intermediario a ritenere l'operazione sospetta anche ai sensi della normativa antiriciclaggio. Viene infine richiamata la procedura di Verification of Payee, introdotta il 09/10/2025, la quale rappresenterebbe, a parere della parte ricorrente, la mera formalizzazione di doveri di diligenza già precedentemente gravanti sugli intermediari.

Parte ricorrente chiede che l'Arbitro Bancario Finanziario voglia: «A) Invitare l'intermediario a produrre la documentazione: (i) relativa all'apertura del conto intestato al sig. *** presso la Filiale di P*, con indicazione della data di apertura e dell'importo versato in sede di costituzione del conto; (ii) attestante l'orario preciso dell'accredito di € 32.000,00 sul conto del sig. *** e gli orari esatti dei due bonifici di € 14.500,00 e € 17.500,00 verso conti esteri; (iii) comprovante che l'intermediario abbia tempestivamente segnalato l'operazione sospetta all'intermediario estero (B*C* – G* Branch); B) Accertare e dichiarare la responsabilità dell'intermediario per violazione dei propri obblighi di diligenza, correttezza e sicurezza».

L'intermediario, riportato il fatto, nelle sue controdeduzioni eccepisce preliminarmente il proprio difetto di legittimazione attiva, rilevando come parte ricorrente non sia propria correntista e non intrattenga con il convenuto alcun rapporto contrattuale. L'intermediario precisa poi che la frode sarebbe avvenuta su un conto presso un altro istituto e che l'odierna resistente riveste esclusivamente la qualifica di prestatore di servizi di pagamento del destinatario dell'accredito, non avendo dunque obblighi verso la parte ricorrente. L'intermediario ritiene inoltre il ricorso inammissibile poiché la controversia è già al vaglio dell'autorità giudiziaria a seguito della denuncia presentata, aggiungendo che le contestazioni riguardanti la normativa antiriciclaggio esulano dalla competenza per materia dell'ABF.

Nel merito, l'intermediario sostiene l'infondatezza delle pretese della parte ricorrente, evidenziando di aver agito tempestivamente: una volta ricevuta la segnalazione dalla banca ordinante in data 12/06/2025 alle ore 13:58, ha proceduto al blocco cautelativo del conto corrente alle ore 14:12, a soli quattordici minuti di distanza. Tuttavia, al momento della richiesta di blocco, l'importo di € 32.000,00 (accredito alle ore 11:26) era già stato distratto tramite due bonifici eseguiti rispettivamente alle ore 11:40 per € 14.500,00 e alle ore 11:42 per € 17.500,00. L'intermediario afferma di aver collaborato attivamente con le Forze dell'Ordine fornendo tutta la documentazione e le generalità del titolare del conto, identificato nel rispetto delle norme vigenti.

Viene parimenti respinta la censura relativa al mancato controllo di corrispondenza tra IBAN e nominativo, ricordando che, ai sensi del Regolamento Europeo n. 886/2024, tale obbligo di verifica è stato introdotto solo a decorrere dal 09/10/2025. Prima di tale data, i prestatori di servizi di pagamento erano autorizzati a eseguire i bonifici basandosi esclusivamente sull'identificativo unico. L'intermediario nega quindi ogni negligenza, ribadendo che l'operazione è stata eseguita correttamente sulla base dell'IBAN indicato e che, secondo una valutazione ex ante, non sussistevano elementi per astenersi dall'esecuzione. Infine, si osserva che le attività connesse alle segnalazioni di operazioni sospette sono per legge strettamente riservate e l'intermediario non è tenuto a divulgarle né alla parte ricorrente né a terzi.

Per quanto sopra esposto l'intermediario chiede che il ricorso venga dichiarato inammissibile e/o che venga rigettato perché infondato.

La parte ricorrente, richiamati i propri scritti, in sede di replica contesta fermamente le eccezioni preliminari sollevate dall'intermediario. In particolare, si osserva che la legittimazione passiva discende dalla concreta violazione degli obblighi di diligenza, correttezza e cooperazione nella gestione dei servizi di pagamento; il prestatore dei servizi di pagamento del beneficiario non può infatti ritenersi esonerato da responsabilità qualora emergano anomalie oggettive rilevabili con la dovuta diligenza

professionale. Parte ricorrente, inoltre, precisa che la presentazione di una denuncia non esclude la competenza dell'ABF, il quale deve valutare la responsabilità civile dell'intermediario, e che la contestazione rientra pienamente nella competenza arbitrale poiché riguarda l'accredito e la protezione dei fondi.

Nel merito, ribadisce la negligenza dell'intermediario del beneficiario, tenuto a adottare presidi idonei per intercettare operazioni anomale; a tal proposito, si evidenzia che l'art. 24 del D.lgs. 11/2010 non esclude la responsabilità in presenza di irregolarità oggettivamente palesi. Il conto corrente del beneficiario, aperto in data 01/04/2025 senza alcun versamento, è rimasto inattivo per tre mesi e mezzo fino al 10/06/2025, data in cui sono state effettuate tre operazioni di "prova" per importi minimi di € 5,00 € 17,00 e € 10,00. Improvvisamente, in data 12/06/2025, è pervenuto un bonifico di € 32.000,00 con un nominativo del beneficiario totalmente diverso da quello del titolare del conto e con la causale "giroconto personale". Secondo parte ricorrente la responsabilità dell'intermediario appare ancor più evidente considerando che, pochi minuti dopo l'accredito di € 32.000,00 il titolare del conto ha disposto due bonifici verso l'estero a distanza di soli due minuti l'uno dall'altro (uno di € 14.500 alle ore 11:40 e uno di € 17.500 alle ore 11:42), la cui somma corrispondeva esattamente all'intero importo ricevuto. Nonostante la segnalazione di sospetta truffa ("recall") sia stata recepita alle ore 13:58, ovvero solo due ore dopo tali movimenti, nulla è stato fatto per rimediare a un'operatività che presentava tutti i tratti di un'azione fraudolenta.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni già in atti, controreplica insistendo nelle proprie eccezioni preliminari e ribadendo la correttezza del proprio operato. L'intermediario ribadisce che l'operazione è stata eseguita sulla base del codice identificativo unico (IBAN) e che, pertanto, l'istituto non può essere ritenuto responsabile della mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito. Nell'eseguire l'operazione contestata, l'intermediario non aveva infatti la facoltà di entrare nel merito di una disposizione di trasferimento fondi regolarmente autorizzata dalla banca ordinante. Contrariamente a quanto eccepito dalla parte ricorrente, l'intermediario sostiene che non sussistessero elementi tali da permettere di individuare *ex ante* un evento fraudolento, né per astenersi dall'esecuzione del bonifico. Anche ai sensi della normativa antiriciclaggio, in assenza di anomalie evidenti durante il rapporto, l'intermediario non era gravato da un obbligo generale di monitoraggio né dal dovere di bloccare preventivamente gli strumenti di pagamento del proprio correntista. Secondo l'intermediario, risultano parimenti infondate le contestazioni sul comportamento tenuto dall'istituto: una volta ricevuta la segnalazione, l'intermediario ha posto in essere tutte le azioni necessarie in ottica di collaborazione, come previsto dall'art. 24 del D.lgs. n. 11/2010. Da ciò discende l'infondatezza della domanda di risarcimento del danno, la quale appare priva di documentazione specifica. Infine, si ricorda che una volta eseguiti i pagamenti, in virtù del principio di irrevocabilità degli ordini, il recupero dei fondi (come nel caso degli importi di € 14.500,00 e € 17.500,00) richiede necessariamente l'assenso del beneficiario.

DIRITTO

La controversia sottoposta all'esame del Collegio riguarda la domanda di rimborso relativa a un bonifico fraudolento di € 32.000,00 effettuato personalmente dalla parte ricorrente in data 12/06/2025 presso la propria banca (non coinvolta nel presente procedimento) in favore del conto IT26*** acceso presso l'intermediario convenuto. In particolare, parte ricorrente lamenta che il conto di destinazione fosse in realtà intestato a un soggetto terzo, mentre la disposizione indicava la stessa parte ricorrente come beneficiario e riportava la causale "giroconto personale".

In via preliminare il Collegio deve esaminare le eccezioni sollevate dall'intermediario.

L'intermediario eccepisce anzitutto la propria carenza di legittimazione passiva, sostenendo che le operazioni disconosciute siano state disposte dalla parte ricorrente tramite il proprio prestatore di servizi di pagamento (PSP) di radicamento. Secondo tale tesi, l'intermediario convenuto rivestirebbe unicamente il ruolo di banca beneficiaria dei pagamenti, restando estraneo al rapporto principale.

Tuttavia, è opportuno osservare che la legittimazione, sia attiva che passiva, non si determina in base alla titolarità effettiva del rapporto (questione attinente al merito), bensì sulla scorta della prospettazione fornita dall'attore. Essa consiste nella corrispondenza tra il soggetto contro cui è chiesta la tutela e colui in capo al quale si afferma l'esistenza del dovere asseritamente violato, come confermato dalla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. civ. n. 3704/2023). Nel caso in esame, parte ricorrente invoca uno specifico e autonomo titolo di responsabilità derivante da una presunta negligenza dell'intermediario nel suo ruolo di PSP del beneficiario, con particolare riferimento al mancato rilievo dell'anomalia dell'operazione e alla gestione della procedura di recupero delle somme. Viene inoltre richiamato espressamente l'art. 24 del D.lgs. 11/2010, che disciplina i doveri di collaborazione gravanti proprio sul PSP del beneficiario. Per completezza, si rileva che l'assenza di un rapporto contrattuale diretto non appare di per sé idonea a escludere la legittimazione dell'intermediario. Gli orientamenti consolidati dell'ABF riconoscono infatti la possibilità di configurare un cosiddetto "contatto sociale qualificato", idoneo a instaurare una relazione giuridica tra la parte ricorrente e l'intermediario, dalla quale scaturiscono precisi obblighi di correttezza e diligenza professionale a carico di quest'ultimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 7283/2018).

L'eccezione non può quindi trovare accoglimento.

L'intermediario eccepisce, inoltre, l'inammissibilità del ricorso sostenendo che la controversia sia già sottoposta al vaglio dell'autorità giudiziaria penale, a seguito della denuncia sporta dalla parte ricorrente. Sul punto, occorre tuttavia rilevare che, secondo il costante orientamento dell'Arbitro, la pendenza di un'azione giudiziaria presuppone che il procedimento sia stato ritualmente instaurato; pertanto, la mera presentazione di una denuncia non è di per sé sufficiente a configurare una condizione di litispendenza. Per completezza, si osserva che è esclusa la sussistenza della litispendenza anche qualora l'azione dinanzi all'autorità giudiziaria, pur essendo correlata alla medesima vicenda, non coinvolga l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto. In tale circostanza, avendo l'azione penale a oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel presente giudizio, viene meno il rapporto di coincidenza soggettiva e oggettiva, escludendo così ogni nesso di alternatività tra i due procedimenti.

L'eccezione non può quindi trovare accoglimento.

L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso sotto un ulteriore ultimo profilo, ovvero l'incompetenza per materia dell'Arbitro in merito alle contestazioni riguardanti la presunta violazione della normativa antiriciclaggio.

Sul punto, occorre tuttavia richiamare l'orientamento del Collegio di Coordinamento (decisione n. 11070/2023), il quale ha chiarito che la pertinenza di un ricorso alla legislazione antiriciclaggio non esclude di per sé la competenza dell'ABF, qualora venga contestata la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario nell'attuare tale normativa. Tale principio è stato ulteriormente specificato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 6070/2024, la quale ha evidenziato come le norme sull'adeguata verifica e sull'identificazione della clientela non assolvano solo a una finalità di ordine pubblico, ma siano tese anche a fronteggiare il rischio di frodi connesse al furto di identità, specialmente nell'operatività a distanza.

Secondo tale orientamento, la complessità funzionale della normativa induce a ritenere che gli obblighi di adeguata verifica proteggano anche i consociati dal rischio di essere coinvolti in vicende fraudolente. Ciò configura un "contatto sociale qualificato" tra l'intermediario e il soggetto coinvolto, permettendo a quest'ultimo di adire l'Arbitro per lamentare i danni derivanti dalla violazione di tali obblighi. Nel caso di specie, il richiamo alla normativa antiriciclaggio da parte della parte ricorrente appare funzionale unicamente a sostenere i profili di responsabilità dell'intermediario derivanti dalla anomalia delle

operazioni transitate sul conto del beneficiario e successivamente distratte in modo truffaldino (come i due bonifici da € 14.500,00 e € 17.500,00).

Anche tale eccezione non può dunque trovare accoglimento.

Il Collegio passa quindi a esaminare il merito della controversia.

A seguito della frode subita, parte ricorrente ha promosso ricorso nei confronti dell'intermediario resistente, individuato quale ente presso cui è radicato il conto corrente beneficiario del pagamento fraudolento. La domanda mira all'accertamento della responsabilità dell'intermediario per la violazione dei propri obblighi di diligenza, correttezza e sicurezza, con una richiesta di risarcimento del danno quantificata in € 32.000,00.

A sostegno della propria pretesa, parte ricorrente delinea un quadro di condotta negligente fondato su diversi profili di responsabilità.

In primo luogo, viene contestata la mancata corrispondenza tra l'identificativo unico (IBAN) e il nominativo del beneficiario indicato nella disposizione, che corrispondeva a quello di parte ricorrente stessa anziché al reale intestatario del conto di accredito.

In secondo luogo, si lamenta la negligenza e la violazione degli obblighi di collaborazione che gravano sul prestatore di servizi di pagamento del beneficiario ai sensi del D.lgs. 11/2010. Nello specifico, parte ricorrente evidenzia come l'intermediario abbia omesso di rilevare la palese anomalia dell'operazione. Tale irregolarità risulterebbe evidente considerando che il conto ricevente era di recente apertura e ha improvvisamente ricevuto un bonifico urgente di rilevante entità, con una causale ("giro conto") del tutto incoerente rispetto alla natura dell'operazione e ai soggetti coinvolti. Infine, parte ricorrente eccepisce che tali profili avrebbero dovuto indurre l'intermediario a qualificare l'operazione come sospetta anche ai sensi della normativa antiriciclaggio, attivando i presidi di controllo necessari a impedire la successiva distrazione dei fondi tramite i due bonifici da € 14.500,00 e € 17.500,00.

In merito alle contestazioni sull'identificativo unico della disposizione di bonifico, il quadro normativo di riferimento è delineato dall'art. 24 del D.lgs. 11/2010, in forza del quale se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico (IBAN), esso si considera correttamente eseguito rispetto al beneficiario o al conto indicato. Qualora l'identificativo fornito dall'utente sia inesatto, l'intermediario non è responsabile della mancata o inesatta esecuzione, pur essendo tenuto a compiere sforzi ragionevoli per il recupero dei fondi. In tale contesto, l'intermediario del beneficiario ha l'obbligo di collaborare, fornendo ogni informazione utile al prestatore del pagatore.

L'orientamento consolidato del Collegio di Coordinamento (decisione n. 162/2017), in linea con la Corte di Giustizia dell'Unione Europea, conferma che agli intermediari non è imposto l'obbligo di verificare la corrispondenza tra il nome del beneficiario e il codice IBAN, essendo quest'ultimo sufficiente a individuare univocamente il destinatario. Anche la giurisprudenza di legittimità ha recentemente ribadito che l'unico obbligo gravante sull'intermediario di ricezione consiste nella verifica dell'esattezza dell'identificativo IBAN come indicato dall'ordinante (Cass. civ. n. 21105/2024).

Il Collegio osserva inoltre che, nella fattispecie in esame, il richiamo di parte ricorrente al sistema di "Verification of Payee" non è pertinente. Tale meccanismo, introdotto dal Regolamento (UE) 2024/886 per verificare la corrispondenza tra IBAN e nome, è divenuto obbligatorio per gli intermediari solo a partire dal 09/10/2025. Ebbene, poiché i fatti oggetto di causa risalgono al mese di giugno 2025, tale obbligo non era ancora efficace al momento dell'operazione contestata.

Esclusa quindi la responsabilità derivante dalla mera esecuzione del bonifico all'IBAN indicato, resta da valutare se l'intermediario abbia correttamente adempiuto ai doveri di collaborazione e diligenza professionale previsti dall'art. 24, comma 2, del D.lgs. 11/2010. In merito alla gestione della segnalazione di frode, l'analisi dei tempi di reazione dell'intermediario, il Collegio constata quanto segue. L'intermediario è venuto a conoscenza della frode alle ore 13:58, del 12/06/2025 a seguito della ricezione di una richiesta di recall inviata dalla banca ordinante. A fronte di tale comunicazione, ha reagito tempestivamente, disponendo il blocco del conto corrente del beneficiario alle ore 14:12, ovvero appena 14 minuti dopo aver ricevuto l'e-mail di segnalazione. Tuttavia, nonostante la rapidità

dell'intervento, al momento del blocco il conto risultava già privo di disponibilità. Gli importi fraudolentemente accreditati erano stati infatti distratti integralmente circa due ore prima della segnalazione, attraverso due operazioni distinte: (i) un bonifico istantaneo di € 14.500,00 eseguito alle ore 11:40; (ii) un bonifico urgente di € 17.500,00 effettuato alle ore 11:42. Il totale delle somme distratte, pari a € 32.000,00 coincide esattamente con l'importo della disposizione originaria di parte ricorrente. Risulta dunque evidente che, nel momento in cui l'intermediario resistente è stato edotto della frode, i fondi non erano più presenti sul conto, rendendo di fatto impossibile il successo del tentativo di recall. Anche sotto questo profilo non può riconoscersi alcuna responsabilità in capo all'intermediario.

Parte ricorrente deduce anche la responsabilità dell'intermediario convenuto, richiamando presunti indizi di anomalia dell'operatività sul conto, che – a suo avviso - avrebbe dovuto integrare anche indicatori di sospetto ai sensi della normativa antiriciclaggio. Il Collegio in proposito constata che parte ricorrente non individua specificamente quali sarebbero le violazioni della disciplina antiriciclaggio da parte dell'intermediario, limitandosi genericamente a invocare una ipotetica violazione delle norme di legge e delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia. Inoltre, non viene evidenziata in maniera specifica quale sia il nesso tra la (presunta) violazione della normativa e l'operatività fraudolenta posta in essere a suo danno. Tenuto conto il mancato soddisfacimento degli oneri di allegazione e prova e la genericità della contestazione relativa alla presunta violazione della normativa antiriciclaggio, la domanda non può trovare accoglimento (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 2890/2025).

Da ultimo parte ricorrente ha richiesto all'intermediario di produrre: (i) documentazione relativa all'apertura del conto intestato al beneficiario della disposizione di pagamento; (ii) documentazione attestante l'orario dell'accredito di € 32.000,00 e gli orari esatti dei due bonifici in uscita di € 14.500,00 e di € 17.500,00 verso conti esteri. Il Collegio in proposito osserva che tali richieste sono state evase, come risulta sia dal carteggio in atti che dal deposito delle controdeduzioni e della documentazione alle stesse acclusa, che dettagliano gli orari delle disposizioni e indicano il nominativo del beneficiario del pagamento, con produzione anche dell'estratto conto con i relativi movimenti. A conferma si noti che, in sede di repliche parte ricorrente non ha più insistito su tali domande.

Per tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene che il ricorso non sia meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE