

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 31/03/2026

FATTO

Con il ricorso dell'11 novembre 2025, la società ricorrente riferisce che una sua azienda fornitrice, in data 13 gennaio 2025, le inviava una fattura nella quale era indicato l'Iban per effettuare il pagamento del corrispettivo. Il giorno successivo provvedeva a operare un bonifico di € 4.295,50 in suo favore, riportando l'Iban indicato; tuttavia, il 15 gennaio, la propria banca la informa dell'avvenuto storno del bonifico. Contattava quindi la fornitrice e il 16 gennaio 2025 riceveva una *email* con un documento contenente un altro Iban, sul quale effettuava il pagamento, questa volta con successo. Solo in data 22 gennaio 2025 si rendeva conto di essere stata vittima di una truffa informatica e che l'Iban era stato modificato affinché il bonifico fosse effettuato a favore di un terzo estraneo. Della circostanza veniva a conoscenza solo dopo il reclamo. Provvedeva dunque a sporgere denuncia presso le autorità competenti e, dalla palese discordanza tra nominativo del beneficiario e l'Iban, deduce la responsabilità della banca ai sensi dell'art. 24, d.lg. n. 11 del 2010, richiedendo il rimborso della somma di € 4.295,50, oltre interessi e spese legali.

Con controdeduzioni del 30 dicembre 2025, si costituisce l'intermediario convenuto, per precisare che - in ottemperanza alle disposizioni in materia di servizi di pagamento, in qualità di psp del conto di destinazione, la banca accreditava, in data 20 gennaio 2025, la somma pervenuta dalla società ricorrente in conformità con l'identificativo unico trasmesso;

- la filiale del beneficiario, informata della truffa, provvedeva a disporre formale *recall* del bonifico in data 22 gennaio 2025 e a contattare la beneficiaria per ottenere l'eventuale autorizzazione alla restituzione delle somme, ma già il 20 gennaio 2025 (giorno dell'accredito del bonifico in argomento) i

fondi non risultavano più disponibili a causa dell'utilizzo degli stessi da parte della beneficiaria;

- 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;
- con comunicazione inviata a mezzo posta certificata in data 8 agosto 2025, riscontrava il reclamo del 4 agosto 2025 trasmettendo, come richiesto, le generalità del titolare del conto corrente in favore del quale era stata effettuata l'operazione;
- la banca non è responsabile della frode subita dalla ricorrente, consistente nell'hackeraggio dei programmi *email* della ricorrente;
- non può essere accolta la domanda di refusione delle spese, in quanto la presentazione del reclamo non necessita di rappresentanza professionale.

In conclusione, la banca chiede che il ricorso sia rigettato.

In sede di repliche del 27 gennaio 2026, la ricorrente insiste per l'accoglimento delle richieste già avanzate, deducendo che nessuna informazione è stata fornita in ordine all'apertura o la chiusura del conto utilizzato per la truffa. Inoltre, osserva che il bonifico è stato effettuato venerdì 17 gennaio 2025, e, considerando il fine settimana, è verosimile che solo tra martedì 21 e mercoledì 22 gennaio si sia compreso l'accaduto; tuttavia, già lunedì 20 gennaio l'operazione era '*archiviata*'. La banca, poi, non avrebbe comunicato il nominativo del proprio correntista e non avrebbe fornito prova che il conto alla data del 22 gennaio fosse stato già chiuso; l'istante riferisce infine che solo all'esito del reclamo, nel mese di agosto 2025, la banca forniva il nominativo del beneficiario del bonifico. In conclusione, la società precisa la domanda avanzata con ricorso e chiede la condanna della banca al pagamento di € 4.295,50, ovvero della maggiore o minore somma ritenuta equa.

Con controrepliche del 16 febbraio 2026, la banca insiste per il rigetto del ricorso, riferendo di non essere stata inerte come riferito dalla ricorrente ma di aver immediatamente bloccato il conto aperto per la truffa. Ritiene infine che la truffa sia potuta avvenire per la mancata adozione da parte della ricorrente di adeguati sistemi antivirus che avrebbero potuto scongiurare l'evento dannoso.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto la richiesta di accertamento della illegittimità della condotta della banca con riferimento a un'operazione contestata, un bonifico dell'ammontare di € 4.295,50.

La società chiede che sia accertata la responsabilità della banca per non essersi resa conto della discrepanza tra Iban immesso e beneficiario indicato. Lamenta altresì la scarsa collaborazione della convenuta e la circostanza che solo molto tempo dopo questa abbia comunicato le generalità del beneficiario suo correntista.

Sulla base di quanto affermato dalle parti e della documentazione prodotta, si evince che il bonifico disposto da parte ricorrente riporta un Iban diverso da quello comunicato dal fornitore. La società deduce di aver ricevuto, in data 13 gennaio 2025, da un proprio fornitore un'*email* contenente la fattura con le coordinate bancarie, ma il bonifico effettuato veniva stornato per una discordanza tra il beneficiario e l'intestatario del conto. Dopo aver contattato il fornitore, riceveva una seconda *email* contenente nuova fattura, questa volta con le coordinate bancarie modificate per il compimento della truffa.

La società ha sporto denuncia-querela con la medesima ricostruzione delle circostanze in fatto rappresentate nel ricorso.

La fattispecie descritta sembrerebbe rientrare in un'ipotesi di truffa perpetrata mediante la sostituzione delle coordinate bancarie del beneficiario, presenti all'interno della fattura inviata via email da un proprio fornitore, da parte di terzi (c.d. *man-in-the-middle*, fattura hackerata, o Business E-mail Compromise).

A ogni modo, l'operazione oggetto di ricorso è stata posta in essere sotto il vigore del d.lg. 27 gennaio

2010, n. 11, di attuazione della direttiva 2007/64/CE (relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno e finalizzata soprattutto a ridurre i tempi e i costi di esecuzione delle operazioni di pagamento), come modificato dal d.lg. n. 218 del 2017. Viene in rilievo, in particolare, l'art. 24, d.lg. n. 11 del 2010, ai sensi del quale *«1. 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 unico. 2. Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. [...]»*.

Sul punto, si segnala che il Collegio di Coordinamento, già prima della riforma introdotta con il d.lg. n. 218 del 2017 e alla luce dello spirito della direttiva 2007/64/CE, aveva enunciato il seguente principio di diritto: *«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. [...] 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'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. [...]»* (decisione n. 162 del 2017).

In senso conforme, la Corte di Giustizia (decisione del 21 marzo 2019, c. 245/18) ha pure stabilito che *«L'articolo 74, paragrafo 2, della direttiva 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 novembre 2007, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE, deve essere interpretato nel senso che, ove un ordine di pagamento sia eseguito conformemente all'identificativo unico fornito dall'utente di servizi di pagamento, che non corrisponde al nome del beneficiario specificato dall'utente stesso, la limitazione della responsabilità del prestatore di servizi di pagamento, prevista dalla disposizione in parola, si applica sia al prestatore di servizi di pagamento del pagatore, sia al prestatore di servizi di pagamento del beneficiario»*.

In definitiva, secondo la normativa applicabile, anche per come interpretata dalla giurisprudenza e da questo Arbitro, i prestatori dei servizi di pagamento sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico e, qualora l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore sia inesatto, essi non sono responsabili della non corretta esecuzione dell'operazione di pagamento. Solo dal 9 ottobre 2025 (e pertanto non per l'operazione oggetto di ricorso del gennaio 2025) per i bonifici sia ordinari sia istantanei è obbligatoria la *Verification of Payee (VoP)*, un sistema che verifica la corrispondenza tra Iban e nome (o identificativo) del beneficiario. Una novità pensata per ridurre frodi ed errori, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettui un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato.

Non può dunque accertarsi l'illegittimità della condotta della banca per aver dato seguito al pagamento. La domanda, benché non formulata in termini risarcitori dalla ricorrente, sembra avere a oggetto, oltre al mancato accertamento da parte della banca dell'incongruenza tra Iban e destinatario del bonifico, anche il mancato riscontro e la scarsa collaborazione di controparte.

Ai sensi dell'art. 24, comma 2, d.lg. n. 11 del 2010, *«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. Ove previsto nel contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento addebita all'utente le spese sostenute per il recupero dei fondi»*.

L'intermediario, che agisce nella veste di prestatore del servizio di pagamento del beneficiario, nelle controdeduzioni dichiara di aver proceduto al *recall* del bonifico con esito negativo in data 22 gennaio 2025, non appena informato della truffa, dandone evidenza documentale, e che comunque i fondi erano stati distratti sin dal 20 gennaio 2025, giorno dell'accredito. Inoltre, in sede di riscontro al reclamo, forniva le generalità del beneficiario di cui in sede di controrepliche dà evidenza del blocco del conto. Neppure sotto questo profilo è dunque possibile accertare l'illegittimità della condotta della banca. Anche per tale ragione, non può essere accolta la domanda di refusione delle spese di lite.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE