

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo di veder accertato il proprio diritto al rimborso della somma di 44.290,00 euro, corrispondente al valore di un bonifico che disconosce perché effettuato nel contesto di una frode. Nel ricorso riferisce di aver ricevuto un SMS che si inseriva in coda a una conversazione genuina con l'intermediario del quale è correntista (intermediario A), con l'invito a contattare un numero di telefono; contattava il numero indicato e riceveva successivamente un messaggio che conteneva istruzioni da seguire per evitare una perdita di denaro; recatosi presso una sede dell'intermediario eseguiva il bonifico dell'intero saldo in favore di un IBAN sconosciuto presso l'intermediario B, apparentemente a lui intestato. Si avvedeva il giorno successivo di aver subito una frode. Ritiene l'intermediario A responsabile del danno subito per l'inadeguatezza del sistema antifrode adottato, essendosi il truffatore agevolmente introdotto nella messaggistica ordinariamente proveniente dalla banca, nonché per la presenza di tentativi di bonifico precedenti quello *de quo*, e per la clonazione della carta di credito. Contesta altresì la mancata prova del tentativo di recall. All'intermediario B contesta di non aver adottato adeguate cautele dopo il blocco cautelativo del conto del beneficiario del bonifico, blocco poi terminato e comunque inefficace; contesta inoltre la violazione della disciplina antiriciclaggio nell'apertura del conto.

L'intermediario A, costituitosi, eccepisce che l'accredito del bonifico fraudolento è stato regolarmente richiesto e autorizzato dal ricorrente, e di aver eseguito l'operazione di accredito sulla base del codice IBAN indicato nell'ordine di bonifico, nel rispetto della disciplina vigente al momento del fatto, che impone al PSP del beneficiario di eseguire le operazioni sulla base del solo IBAN fornito, senza alcun obbligo di verifica del nominativo del beneficiario; segnala infatti che l'operazione è stata eseguita ben

prima dell'entrata in vigore del c.d. *Instant Payments Regulation* (IPR), che introduce l'obbligo per i prestatori di servizi di pagamento di verificare la corrispondenza tra il nominativo del beneficiario indicato nell'ordine e l'effettivo titolare del conto. Eccepisce la colpa grave del ricorrente, che non allega alcuna evidenza del primo messaggio SMS e neanche dei successivi contatti avvenuti tramite app di messaggistica istantanea e che ha dato credito a una ricostruzione illogica, seguendo le indicazioni di uno sconosciuto, omettendo qualsivoglia verifica preventiva. Eccepisce infine di aver inviato le notifiche alert, sulle operazioni precedenti evocate dal ricorrente, che avrebbero dovuto insospettirlo, e di aver tentato il recall, pure se il bonifico era urgente e quindi irrevocabile. Chiede il rigetto del ricorso.

L'intermediario B, costituitosi, eccepisce la correttezza della propria condotta, avendo immediatamente apposto un blocco cautelativo all'operatività del conto beneficiario del bonifico; tuttavia, in mancanza di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria (la cui notifica è del 2 giugno, mesi dopo), afferma di esser stato costretto a sbloccare il rapporto, avendo ricevuto dal beneficiario del conto comunicazione negativa sulla restituzione della somma. Eccepisce di aver accreditato l'ordine di bonifico attenendosi alle istruzioni trasmesse dal ricorrente alla sua banca; quanto all'invocata violazione degli obblighi di identificazione e verifica della clientela, eccepisce che l'apertura dei conti correnti offerti a consumatori è subordinata al superamento di un processo di identificazione e verifica dell'identità, condotta a distanza, nel pieno rispetto della disciplina vigente. Chiede il rigetto del ricorso.

In fase di repliche il ricorrente sostiene di aver descritto in modo dettagliato le modalità della frode, ritenendo quindi assolto l'onere della prova nonostante la carenza degli SMS. Contesta le anomalie nei log di accesso e la carenza di adeguati controlli e notifiche da parte della banca, ritenendo che ciò abbia favorito la truffa. Contesta all'intermediario B di non aver bloccato tempestivamente un conto con evidenti movimenti sospetti, consentendo numerose operazioni anomale; lamenta inoltre ritardi nelle comunicazioni, informazioni incomplete e carenza di prova sul rispetto delle procedure KYC.

In controreplica, l'intermediario A eccepisce di non aver ricevuto contatti dal ricorrente e sostiene che la mancanza di SMS impedisca di verificarne l'attendibilità. Sostiene inoltre che il ricorrente abbia ricevuto notifiche sufficienti a riconoscere la frode e ribadisce di aver tentato il recall del bonifico.

L'intermediario B ribadisce gli argomenti già espressi.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente a vedersi corrisposto dagli intermediari resistenti l'importo di 44.290,00 euro, corrispondente al valore di un bonifico che disconosce perché frutto di una frode, nonché a vedersi consegnare dall'intermediario A la «documentazione afferente alla messaggistica intercorsa il 26/03/2025 tra essa e il cliente, nella quale si è introdotto il truffatore con un proprio messaggio» e dall'intermediario B «la documentazione comprovante il giorno, l'ora e il minuto nei quali sarebbe stato disposto il blocco cautelativo del conto».

2. Il ricorso non merita accoglimento per le ragioni che seguono.

3. L'operazione disconosciuta – un bonifico "urgente" ordinato allo sportello dell'intermediario A il 26 marzo 2025 – è stata richiesta e autorizzata personalmente dal ricorrente, pur a causa (e all'esito) di una frode realizzata da terzi ignoti; non è dunque applicabile al caso di specie la disciplina sulla responsabilità oggettiva del prestatore dei servizi di pagamento per i casi di operazioni di pagamento non autorizzate. Il ricorrente, del resto, lamenta una responsabilità dell'intermediario nell'esecuzione del bonifico recante un IBAN non coerente con il nominativo del beneficiario indicato nell'ordine, ovvero il suo stesso: il ricorrente era stato indotto dal frodatore a credere di effettuare il bonifico su un conto a sé intestato presso l'intermediario B.

4. In casi nei quali l'operazione è autorizzata personalmente non rileva che il bonifico sia stato disposto all'esito di una frode, a meno che non risulti, sulla base delle evidenze disponibili, un apporto causale dell'intermediario, ciò che potrebbe riconoscersi, ad esempio, nei casi di:

- (i) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- (ii) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente dell'intermediario, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- (iii) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre i pagamenti nella convinzione di effettuare accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

4. Nel caso di specie i documenti agli atti, e le stesse dichiarazioni delle parti, non conducono a rilevare alcuna delle sopra menzionate circostanze: non la circostanza sub (i), sebbene il ricorrente, in sede di repliche, affermi di aver contattato il servizio clienti dell'intermediario, dopo aver ricevuto l'SMS civetta, e che il personale non riusciva «a fornire alcuna delucidazione circa gli eventi in essere», perché l'affermazione non è supportata da alcun elemento probatorio; non la circostanza sub (ii), perché non risulta il ricorrente abbia reso edotti gli addetti di sportello dell'intermediario sulle richieste o le istruzioni ricevute dai frodatori. D'altronde, va qui confermato l'orientamento, diffuso fra i Collegi territoriali dell'Arbitro, per cui sul PSP non incombe un dovere generale di monitorare la regolarità delle operazioni ordinate dal cliente, ove non ricorrano le ipotesi di rischio di frode tipizzate ex art. 8 del D.M. n. 112/2007 (così questo Collegio n. 9567/2025, ma anche ABF Torino, nn. 10071/2024 e 794/2025), posto che non è infrequente che un cliente disponga bonifici di importo elevato proprio attraverso il personale di agenzia (è ABF Milano, n. 899/2025). Sul punto si era già espresso il Collegio di Coordinamento, chiarendo come «il fatto colposo della parte ricorrente – recatasi di persona a effettuare i versamenti in filiale, presso uno sportello presidiato da un dipendente e omettendo di esporre a quest'ultimo le richieste del frodatore – assorbe il rilievo causale di qualsiasi inadempimento della banca» (è la decisione n. 8671/2024).

5. Quanto alla doglianza relativa alla difformità fra l'IBAN indicato dal ricorrente e il reale intestatario del conto corrente beneficiario del bonifico, che avrebbe dovuto insospettire l'intermediario, e condurlo a bloccare l'operazione, va confermato l'orientamento, consolidato fra i Collegi dell'Arbitro, per cui i prestatori di servizi di pagamento – dell'ordinante e del beneficiario – non sono tenuti a verificare la congruità fra IBAN indicato dal ricorrente e titolare del conto di accredito (così ad es. il Collegio di coordinamento, con la decisione n. 162/2017). L'obbligo di prestare il servizio di "verifica beneficiario" nell'esecuzione dei bonifici si applica solo a partire dal 9 ottobre 2025, ma l'operazione *de qua* è precedente (26 marzo 2025).

6. Vanno dunque vagliate le doglianze relative alla violazione, da parte di entrambi gli intermediari convenuti, degli obblighi di cooperazione dell'intermediario nel recupero dei fondi. Secondo l'art. 24, c. 2, del d.lgs. n. 11/2010, «[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento». Inoltre, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario (in tal senso, fra le molte, questo Collegio nn. 7363/2024 e 15198/2022 e ABF Milano, n. 16506/2022) e, in ogni caso, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest'ultimo (ABF Napoli, n. 21846/2021). Nel caso di specie l'intermediario A ha prodotto agli atti idonea evidenza (copia della schermata con il report del recall) in relazione all'avvio di una procedura di recall, peraltro risultata vana per insufficienza di fondi (evidentemente ormai distratti) sul conto beneficiario. Quanto all'intermediario B, il ricorrente contesta la non tempestività del blocco cautelativo apposto al conto, azione disposta solo dopo la sua segnalazione, e in presenza di anomalie nella movimentazione del conto. Tuttavia, l'intermediario B ha provato di aver bloccato cautelativamente il conto pur in assenza di un ordine dell'Autorità giudiziaria, sulla base della segnalazione del ricorrente, fra il 27 marzo e l'8 aprile, quando, ancora in mancanza di un provvedimento, giunto solo il 2 giugno, ha sbloccato il rapporto. Il Collegio non ritiene la condotta censurabile ma, anzi, cooperativa, avendo l'intermediario bloccato il conto con il riscontro di una movimentazione significativa fra il 26 e il 27 marzo (come si evince dalla copia della lista movimenti agli atti) e fino all'8 aprile.

7. All'intermediario B il ricorrente contesta altresì la violazione degli obblighi imposti dalla disciplina antiriciclaggio nella fase di apertura del conto corrente. Va ricordato che la disciplina c.d. antiriciclaggio – d.lgs. n. 231/2007 – prescrive precise modalità di adeguata verifica della clientela all'art. 19, anche con riferimento all'ipotesi in cui manchi la presenza fisica del cliente. Vi si legge che «1. [...] L'obbligo di identificazione si considera assolto, anche senza la presenza fisica del cliente, nei seguenti casi: [...] 5) per i clienti i cui dati identificativi siano acquisiti attraverso idonee forme e modalità, individuate dalle Autorità di vigilanza di settore, nell'esercizio delle attribuzioni di cui all'articolo 7, comma 1, lettera a), tenendo conto dell'evoluzione delle tecniche di identificazione a distanza». L'art. 7, comma 1, lett. a), dunque, attribuisce alle Autorità di vigilanza di settore il potere di adottare disposizioni di attuazione del decreto antiriciclaggio, in materia di organizzazione, procedure e controlli interni e di adeguata verifica della clientela. Nell'esercizio di questa attribuzione, la Banca d'Italia ha emanato le *Disposizioni in materia adeguata verifica della clientela per il contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo* con Provvedimento del 30 luglio 2019, che ha sostituito il precedente Provvedimento della Banca d'Italia del 3 aprile 2013; vi si prescrive che «[i]n conformità al decreto antiriciclaggio e fermo quanto previsto dalle Sezioni VI e VII della presente Parte, l'obbligo di identificazione si considera assolto, anche senza la loro presenza fisica, per i clienti: [...] 5) i cui dati identificativi siano acquisiti secondo le modalità individuate nella Sezione VIII per l'operatività a distanza» (è la Sez. III della Parte II). Nella richiamata Sezione VIII, lett. b) della Parte II si prevede quanto segue: «[n]ei casi di operatività a distanza, i destinatari: a) acquisiscono i dati identificativi del cliente e dell'esecutore e ne effettuano il riscontro su una copia – ottenuta tramite fax, posta, in formato elettronico o con modalità analoghe – di un valido documento di identità, ai sensi della normativa vigente; b) effettuano riscontri ulteriori rispetto a quelli previsti dalla Sezione V sui dati acquisiti, secondo le modalità più opportune in relazione al rischio specifico. A titolo esemplificativo, si indicano le seguenti modalità: contatto telefonico su utenza fissa (welcome call); invio di comunicazioni a un domicilio fisico con ricevuta di ritorno; bonifico effettuato dal cliente attraverso un intermediario bancario e finanziario con sede in Italia o in un paese comunitario; richiesta di invio di documentazione controfirmata; verifica su residenza, domicilio, attività svolta, tramite richieste di informazioni ai competenti uffici ovvero mediante incontri in loco, effettuati avvalendosi di personale proprio o di terzi. Nel rispetto dell'approccio basato sul rischio, i destinatari possono utilizzare meccanismi di riscontro basati su soluzioni tecnologiche innovative e affidabili (es., quelle che prevedono forme di riconoscimento biometrico), purché assistite da robusti presidi di sicurezza [...]».

8. Vanno richiamati, inoltre, gli orientamenti EBA sull'utilizzo di soluzioni di onboarding a distanza del cliente per le finalità di cui all'articolo 13, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/849 secondo cui «38. Le soluzioni di onboarding a distanza del cliente poste in essere dagli enti creditizi e gli istituti finanziari dovrebbero, come minimo, consentire di accertare quanto segue, nel quadro del processo di verifica: a) che vi sia una corrispondenza tra le informazioni visibili della persona fisica e la documentazione fornita; [...] 41. Se gli enti creditizi e gli istituti finanziari utilizzano soluzioni di onboarding a distanza non presenziate, in cui il cliente non interagisce con un dipendente per l'esecuzione del processo di verifica, essi dovrebbero:

- a) assicurare che le fotografie o i video siano realizzati in condizioni di illuminazione adeguate e che le caratteristiche richieste siano acquisite con la necessaria chiarezza per consentire la corretta verifica dell'identità del cliente;
- b) assicurare che le fotografie o i video siano realizzati nel momento in cui l'acquirente esegue il processo di verifica;
- c) eseguire verifiche per accertare che il cliente sia un essere umano vivo, che possono includere procedure in cui è richiesta un'azione specifica da parte del cliente per verificare la sua presenza nella sessione di comunicazione o che possono essere basate sull'analisi dei dati ricevuti e non richiedere un'azione specifica da parte del cliente;

d) utilizzare algoritmi efficaci e affidabili per verificare se la/le fotografia/fotografie o i video realizzati corrispondono alla/alle immagine/immagini ottenute dai documenti ufficiali del cliente».

Nel caso di specie, l'intermediario descrive i passaggi dei controlli eseguiti in generale in fase di apertura di un conto corrente e allega in sede di controrepliche la foto del documento di identità del titolare del conto beneficiario e il selfie dello stesso, acquisiti in fase di apertura del conto. Posti il quadro normativo sopra menzionato e le risultanze documentali agli atti, il Collegio ritiene di dare continuità all'orientamento per cui l'identificazione tramite selfie – ove si ritragga l'intestatario con il documento di identità – è compatibile con le regole vigenti, ben potendo ricondursi alle menzionate soluzioni tecnologiche che prevedono forme di riconoscimento biometrico di cui alla Sezione VIII, lett. b) della Parte II delle *Disposizioni della Banca d'Italia* (in tal senso ABF Roma, nn. 8692/2025, 7586/2025 e 2839/2025).

9. Quanto, infine, alla doglianza del ricorrente secondo cui l'intermediario non si sarebbe attivato tempestivamente per consentirle l'individuazione del beneficiario, dalla documentazione agli atti si evince che il ricorrente ha ricevuto riscontro il 30 giugno 2025; per quanto la richiesta del ricorrente fosse stata formulata già con il reclamo, del 12 maggio precedente, i fondi sul conto del beneficiario erano stati definitivamente distratti già il 9 maggio, sicché un riscontro tempestivo non avrebbe comunque consentito di evitare il danno.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE