

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NOAH VARDI

Seduta del 17/04/2026

FATTO

1. Nell'atto introduttivo al ricorso, la società ricorrente afferma di gestire un'attività di vendita di biciclette e articoli sportivi. Proprio in ragione dei numerosi rapporti commerciali con i propri fornitori, l'istante è correntista presso la Banca A, a cui è solita, ormai da anni, far pervenire ogni fine mese una serie di disposizioni per rimesse bancarie; lo stesso istituto provvede poi a trasferire il relativo denaro ai fornitori della società. Ciò è accaduto anche a fine novembre 2024 e la banca A avrebbe dovuto regolarizzare i pagamenti il 2 dicembre. Purtroppo, però, per ragioni imputabili alla banca, il trasferimento di denaro non è avvenuto; difatti in quella data, i sistemi informatici subirono gravi disservizi e crash (allegati articoli di giornale), ed i bonifici ai fornitori non furono inviati. La società, ignara di tutto ciò, poiché nessuno l'ha avvista dell'accaduto e della mancata funzionalità delle

rimesse bancarie, si è accorta dei mancati pagamenti a fornitori solo a causa di un estratto conto visionato il giorno successivo. Pertanto, l'istante ha effettuato manualmente i pagamenti. Tra i debiti da saldare figurava un pagamento di euro 38.892,59 a favore del fornitore S*: anche in questo caso la ricorrente ha provveduto con bonifico, ma il pagamento non è stato ricevuto dal creditore. A seguito di approfondimenti è emerso che il bonifico era stato effettuato, con un iban diverso da quello di S*, in favore di un correntista della Banca B, che, avvertita dell'accaduto, ha rifiutato di effettuare il *recall* e di comunicare il nome del beneficiario. Nonostante le ripetute richieste di informazioni, l'intermediario B non ha mai fornito il nome del beneficiario. L'istante afferma di aver subito una truffa riconducibile alla casistica della *business email compromise*. Ravvisa responsabilità dell'intermediario A poiché il malfunzionamento dei sistemi informatici ha reso necessario, effettuare manualmente i bonifici e reso possibile la truffa: se i sistemi informatici della banca A avessero funzionato regolarmente, l'istante non avrebbe subito la truffa, poiché i pagamenti sarebbero stati effettuati dalla banca. Ravvisa responsabilità della banca B poiché ha rifiutato di comunicare le generalità del correntista. Inoltre, ipotizza che l'intermediario B non abbia assolto con diligenza agli obblighi imposti dalla normativa antiriciclaggio in fase di apertura del conto. Richiama il Regolamento europeo sulla verifica di corrispondenza tra beneficiario del bonifico e titolare del conto di accredito. Chiede il rimborso e/o il risarcimento della somma di euro 38.892,59 o quella che sarà ritenuta giusta ed equa.

2. In sede di controdeduzioni, l'intermediario A deduce che tramite il servizio di home banking la società ricorrente ha disposto il 5.12.2024 un bonifico per l'importo di euro 38.982,59 che deve qualificarsi come operazione autorizzata ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, d. lgs. 11/2010. La ricorrente, resasi conto che l'importo del bonifico non veniva ricevuto dalla beneficiaria, il 19.12.2024 ha inviato alla Banca comunicazione con la quale la informava di aver "sbagliato l'iban", chiedendo di contattare la banca dell'*accipiens*. La Banca si è comunque attivata immediatamente sia contattando per le vie brevi la banca del beneficiario, sia effettuando il *recall* dell'operazione di pagamento, che è stata rigettata il giorno successivo. Ritiene che non sussista alcun nesso causale tra il disservizio della Banca di qualche giorno prima (dovuto ad un malaugurato disguido informatico) e la successiva compilazione del bonifico che è stato effettuato, come affermato dalla stessa parte ricorrente, "manualmente ed in tutta fretta", ovvero senza rispettare la normale diligenza e le elementari regole di controllo, proprie delle disposizioni di pagamento, in special modo in caso di importi rilevanti. Parimenti, risulta del tutto fuorviante, strumentale e privo di supporto probatorio il richiamo ad una "truffa" cui sarebbe stata oggetto la Società ricorrente. Ai sensi dell'art. 17 del Decreto Legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 in materia di servizi di pagamento, un ordine di pagamento non può essere revocato dall'utilizzatore dopo che è stato ricevuto dal prestatore dei servizi di pagamento. In merito all'errore nella digitazione dell'IBAN, l'intermediario richiama l'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010. Da un lato parte ricorrente ha informato la Banca dell'accredito a un IBAN errato 14 giorni dopo (il 19.12.2024) aver disposto il bonifico contestato; dall'altro, l'intermediario si è immediatamente attivato (in pari data) sia contattando per le vie brevi la Banca del beneficiario, che ha effettuato il *recall* in conformità a quanto previsto dall'art. 24, comma 2, d.lgs. n. 11/2010. In ogni caso per scrupolo difensivo l'intermediario allega le tracciatore da cui si evince l'operazione contestata è stata disposta utilizzando le credenziali dell'utenza di internet banking. Il giorno 05.12.2024 alle 10:56:27 dai LOG si evince un accesso dal

device in uso alla ricorrente, con autorizzazione mediante inserimento del PIN. L'OTP, viene generata dall'APP, installata sul *device* del ricorrente, previo inserimento del PIN. Alle 11:09:38 dal LOG emerge la richiesta autorizzativa di un bonifico istantaneo per l'importo di 38.982,59 euro a favore di S* all'IBAN *909. La transazione è stata validata con l'inserimento del PIN nel *device*. Chiede il rigetto del ricorso.

3. L'intermediario B, con proprie controdeduzioni, deduce che nel caso de quo, non viene allegata né in sede di reclamo, né in sede di ricorso la denuncia sporta all'Autorità Giudiziaria, né viene allegata la fattura il cui iban sarebbe stato alterato, impedendo, alla Banca di controdedurre e a codesto Collegio di trarre le proprie conclusioni; per altro verso il ricorrente non ha assolto l'onere della prova previsto a suo carico ai sensi dell'art. 2697 c.c. Dalla ricostruzione dei fatti, si evince che la banca B, del tutto estranea all'operazione di inserimento del bonifico di cui è risultata destinataria, si è limitata a contabilizzare l'operazione, come da istruzioni pervenute dall'intermediario dell'ordinante. Nelle controdeduzioni fornisce gli estremi anagrafici del beneficiario. Richiama l'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010. La banca B non appena è venuta a conoscenza del disconoscimento dell'operazione, ha avviato le azioni opportune per tentare il recupero del bonifico, ma, sul conto corrente dove è confluito l'importo le somme erano già state distratte e l'intestatario del conto non è risultato reperibile. Per quanto concerne l'accensione del conto corrente, essa è stata perfezionata dalla Banca in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente. L'apertura del rapporto è avvenuta previa identificazione del richiedente e acquisizione di documentazione idonea (carta d'identità oggetto di verifica, presso l'apposito portale del Ministero dell'Interno, codice fiscale e tessera sanitaria, copia fattura di un'utenza di fornitura elettrica intestata al cliente). Inoltre, gli obblighi di adeguata verifica della clientela di cui all'articolo 18, comma 1, lettere a), b) e c) del d.lgs. 231/2007 si considerano comunque assolti, pur in assenza (fisica) del cliente, quando è fornita idonea attestazione da parte di uno dei soggetti seguenti (intermediari), con i quali i clienti abbiano rapporti continuativi ovvero ai quali abbiano conferito incarico a svolgere una prestazione professionale e in relazione ai quali siano stati già identificati di persona. Infatti, nel caso di specie, il cliente è stato identificato a seguito della ricezione di bonifico da altro intermediario e disposto dallo stesso intestatario del conto. Ad ogni modo, si richiama l'orientamento condiviso dai Collegi in casi analoghi, secondo cui un comportamento negligente dell'intermediario in sede di apertura del conto (che nel caso specifico non sussiste) sarebbe comunque privo di rilevanza causale diretta rispetto al danno che la ricorrente ha subito, riconducibile esclusivamente alla erronea digitazione dell'IBAN (Collegio di Bari, decisioni n. 7212/25, n. 2911/25 e n. 15295/22, Collegio di Roma, decisione n. 9726/22 e Collegio di Palermo, decisione n. 5446/22). Chiede il rigetto del ricorso.
4. In sede di repliche all'intermediario A, parte ricorrente afferma che se i sistemi informatici di Banca A avessero regolarmente funzionato, la ricorrente non avrebbe subito la truffa in questione. Nelle repliche all'intermediario B, la ricorrente allega sia la email con l'iban contraffatto sia la denuncia querela presentata dalla ricorrente. Infatti, inizialmente la ricorrente aveva ricostruito la vicenda pensando che la modifica dell'iban fosse frutto di un errore di comunicazione da parte della stessa società, ma successivamente, attraverso un controllo effettuato da tecnico informatico sulle mail, si è appurato che vi era stato un accesso abusivo nella posta elettronica, con conseguente sostituzione dell'iban corretto con quello dell'hacker. Ravvisa responsabilità della banca B per il fatto di non aver tempestivamente comunicato il nominativo del beneficiario, circostanza che ha

impedito anche la possibilità di agire per il pronto recupero della somma sottratta. La banca B non ha prodotto copia della documentazione relativa alla procedura di adeguata verifica della clientela ovvero della normativa antiriciclaggio, che è stata seguita per l'apertura a distanza del conto corrente utilizzato ai fini della truffa. Ravvisa responsabilità degli intermediari convenuti e richiama l'ord. n. 17415/2024 della Cassazione. Insiste pertanto per l'accoglimento della domanda.

5. L'intermediario A presenta controrepliche in cui ribadisce che non sussiste un nesso di causalità tra il disservizio informatico del 2.12.2024 e la successiva disposizione di bonifico. Come è noto il nesso di causalità si interrompe quando intervengono cause sopravvenute del tutto autonome che creano un rischio nuovo e indipendente rispetto alla condotta originaria. Nessuna censura può essere rivolta all'Intermediario dell'ordinante nel caso in cui sia stato commesso un errore nella digitazione dell'IBAN da parte del cliente. Risulta, pertanto, del tutto inconferente il richiamo di parte replicante all'ordinanza della Corte di Cassazione n. 17415 del 25/6/2024 che riguarda, invece, diversa fattispecie rispetto a quella trattata in questa sede.
6. L'intermediario B presenta controrepliche in cui afferma che la Banca a seguito della segnalazione si è attivata per cercare di limitare l'operatività del conto corrente del beneficiario apponendo, a tal fine, un blocco di conto corrente. In verità, la banca più volte ha cercato di contattare, invano, il cliente tramite telefono mandando, finanche, in data 20 gennaio 2025, una mail al proprio cliente con allegato il modulo di autorizzazione alla richiesta di restituzione fondi. Il modulo, però, non è mai stato restituito firmato dal cliente. L'apertura del conto corrente sul quale è stato accreditato il bonifico oggetto di contestazione è stata perfezionata previa acquisizione di apposita documentazione idonea. A tal fine la banca si dichiara disponibile a fornire a codesto Arbitro la seguente documentazione: i) Carta d'identità; ii) tessera sanitaria; iii) Copia fattura fornitura elettrica; iv) Cerved; v) Contratto di firma elettronica; vi) Contratto unico; vii) Documento controllo di Polizia; viii) Esiti e riscontri liste di sorveglianza PEP e PPE; ix) Fraud analyser; x) KYC; xi) Liste di sorveglianza.

DIRITTO

1. La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico di euro 38.982,59 effettuato il 05.12.2024 a valere sul conto corrente acceso presso l'intermediario A. Il bonifico è stato effettuato dalla ricorrente, la quale voleva effettuare il pagamento di prestazioni rese da un fornitore. In fattispecie simili, quando le operazioni sono stata disposte direttamente dal ricorrente, secondo il consolidato orientamento dei Collegi ABF non si applica la disciplina di tutela prevista dal D.Lgs. 11/2010, ivi incluse le previsioni in materia di autenticazione forte. In ogni caso, l'intermediario A, PSP dell'ordinante, ha prodotto in atti i LOG informatici relativi all'autenticazione dell'operazione.
2. In base alle dichiarazioni della ricorrente, questa sembrerebbe rimasta vittima di una truffa riconducibile alla fattispecie della *business email compromise*. Ravvisa responsabilità dell'intermediario A poiché il malfunzionamento dei sistemi informatici, avvenuto il 2.12.2024, ha reso necessario, da parte dell'odierna ricorrente, effettuare manualmente i bonifici e incorrere nella truffa: se i sistemi informatici della banca A avessero funzionato regolarmente, l'istante non avrebbe subito la truffa, poiché i pagamenti sarebbero stati effettuati dalla banca. In

particolare, il 5.12.2024 la ricorrente ha eseguito un bonifico a favore di della società S* in conformità all'IBAN via email. Circa dieci giorni dopo la ditta ha informato la ricorrente di non aver ricevuto alcun pagamento, e quest'ultima ha quindi preso atto di essere stata truffata. Il ricorrente contesta alla banca del beneficiario del pagamento di non aver tempestivamente comunicato il detto nominativo del correntista impedendo alla ricorrente di agire per il pronto recupero della somma sottratta. La ricorrente richiama, a sostegno delle proprie ragioni, il principio di diritto enunciato in una recente ordinanza della Corte di cassazione (n.17415/24) che ha affermato la responsabilità da contatto sociale della banca. Si rileva che l'ordinanza richiamata aveva ad oggetto una fattispecie diversa rispetto a quella del presente ricorso; d'altra parte nella giurisprudenza successiva della Corte di Cassazione (cfr. sent. n. 21105/24) viene condiviso l'orientamento del Collegio di Coordinamento dell'ABF (cfr. dec. n. 162/2017) secondo cui la normativa rilevante in tema, ossia la PSD II ed il D.lgs. n.11/2010 contempla un'esenzione da responsabilità a favore di tutti i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione del bonifico, e li autorizza ad eseguire l'operazione in conformità dell'IBAN fornito dall'utilizzatore senza tenere conto di eventuali ulteriori informazioni contenute nell'ordine, quale il nome del beneficiario.

In ogni caso nelle fattispecie, come quella oggetto del presente ricorso, di *business e-mail compromise*, i collegi territoriali ABF, muovendo dal disposto dell'art. 24 D.lgs. n. 11/2010, escludono che i prestatori dei servizi di pagamento dell'ordinante o del beneficiario siano tenuti ad alcun controllo sulla conformità tra IBAN e beneficiario indicato, essendo sufficiente che la disposizione di pagamento sia eseguita in conformità con l'identificativo unico fornito dal pagatore.

3. Una responsabilità dell'intermediario potrebbe eventualmente essere affermata sotto il profilo del mancato rilievo di eventuali elementi di anomalia, della mancata collaborazione nelle procedure di *recall* o comunque nelle attività volte ad agevolare il tentativo di recupero delle somme da parte del cliente (Cfr. Collegio di Roma, dec. n. 9639/2023). Ebbene nel caso di specie, la ricorrente contesta all'intermediario B di non essersi attivato tempestivamente per il recupero delle somme. La richiesta di *recall* è stata inoltrata il 19.12.2024, quando la ricorrente si è accorta della truffa. L'intermediario A afferma di aver attivato la procedura di *recall* il giorno stesso e di aver ricevuto risposta negativa il giorno seguente (20.12.2024); l'intermediario B afferma di aver tentato il *recall* e di aver contattato il proprio cliente più volte sia per le vie brevi sia tramite email, senza esito. In entrambi i casi, la condotta degli intermediari appare conforme ai doveri imposti dall'art.24, comma 2, D.lgs. n.11/2010 in base al quale 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; non appaiono profili censurabili. Nel caso di specie, inoltre, dagli atti si evince che i fondi sono stati distratti dal truffatore il medesimo giorno in cui sono stati accreditati (il 6.12.2024).
4. Con riferimento alle altre censure mosse dalla ricorrente, il quale lamenta la poca collaborazione dell'intermediario B nel fornire i dati del beneficiario, nonostante diversi solleciti, si rileva che tali dati sono forniti nelle controdeduzioni del presente ricorso.
5. Parte ricorrente ravvisa anche una responsabilità dell'intermediario B per non aver assolto gli obblighi di adeguata verifica della clientela in fase di apertura del rapporto. L'intermediario B afferma che l'apertura del conto corrente, sul quale è stato accreditato il bonifico oggetto di

contestazione, è stata perfezionata previa acquisizione di apposita documentazione idonea ed in sede di controrepliche la banca si è dichiarata disponibile a fornire tale documentazione. Il Collegio, ritenuto necessario acquisire ulteriori elementi ai fini della decisione, ha pertanto invitato l'intermediario B a fornire la documentazione comprovante l'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela in fase di apertura del conto di destinazione.

In riscontro alla richiesta di integrazione, l'intermediario ha prodotto la seguente documentazione: 1) Cerved; 2) Contratto di firma elettronica avanzata; 3) Contratto unico; 4) Copia fornitura elettrica; 5) Doc. controllo di Polizia; 6) Doc. identità; 7) Esiti e riscontri liste di sorveglianza PEP e PPE; 8) Fraud analyser; 9) KYC; 10) Liste di sorveglianza; 11) tessera sanitaria. In particolare, l'intermediario B afferma che "l'apertura del conto corrente si è perfezionata, nel caso de quo, con la ricezione di bonifico da altra banca e disposto dall'intestatario del conto stesso e con l'acquisizione di apposita documentazione idonea che si allega". Produce evidenza della ricezione del bonifico con il quale è stata perfezionata l'apertura del conto stesso. Il Collegio rileva come in occasione dell'instaurazione di un rapporto continuativo come un conto corrente gli istituti di credito procedono all'adeguata verifica del cliente (art. 17 d.lgs. n. 231/2007). L'adeguata verifica consiste, tra l'altro, nell'identificazione del cliente e nella verifica della sua identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente (art. 18 lett. a) d.lgs. n. 231/2007). Le modalità di adeguata verifica sono regolate dall'art. 19 d.lgs. n. 231/2007, anche con riferimento all'ipotesi in cui manchi la presenza fisica del cliente. In particolare, l'art. 7, comma 1, lett. a) d.lgs. n. 231/2007 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 30/07/2019, che ha sostituito il precedente Provvedimento della Banca d'Italia del 03/04/2013. Alla luce della documentazione in atti, il Collegio ritiene che l'intermediario B abbia fornito prova di aver proceduto all'adeguata verifica del cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE