

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	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 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 2 gennaio 2026, si riferisce che

- in data 5 febbraio 2021 la società ricorrente, concessionaria d'auto, si aggiudicava, tramite asta, un autoveicolo;
- con *email* dell'8 febbraio 2021, apparentemente proveniente da un intermediario bancario, venivano comunicate le modalità di pagamento, e, in pari data, la società disponeva un bonifico di € 23.800,00 verso l'Iban indicato, poi rivelatosi fraudolentemente alterato;
- il 22 febbraio 2021, l'intermediario bancario del venditore comunicava il mancato pagamento e la ricorrente rilevava di essere stata vittima di truffa informatica;
- l'importo era confluito su un conto della banca resistente, intestato a soggetto terzo, aperto il 3 dicembre 2020 ed estinto il 24 febbraio 2021;
- la società presentava denuncia penale e richiedeva lo storno del bonifico, senza esito positivo;
- il procedimento penale si concludeva con richiesta di archiviazione;
- in data 17 luglio 2023, la ricorrente promuoveva procedura di mediazione nei confronti della banca resistente, conclusasi negativamente per mancata partecipazione dell'istituto, e inviava formale reclamo alla resistente, rimasto privo di riscontro soddisfacente;
- sono stati violati gli obblighi di diligenza nella fase di apertura e gestione del conto, la normativa antiriciclaggio, avendo la banca consentito l'apertura e l'operatività del conto sulla base di documenti manifestamente falsi, con incongruenze evidenti;
- la resistente non ha prodotto alcuna documentazione per provare la regolare apertura del conto e le

verifiche effettuate nel corso del rapporto.

La ricorrente chiede a questo Collegio di ordinare almeno la restituzione della somma di € 23.800,00, escludendo qualsivoglia profilo di responsabilità a sé imputabile.

Con controdeduzioni del 26 gennaio 2026, si costituisce l'intermediario convenuto, precisando che

- la somma oggetto di contestazione deriva da un bonifico di € 23.800,00 disposto l'8 febbraio 2021 dalla banca dell'ordinante a favore di un Iban radicato presso la resistente, indicato dall'ordinante e intestato alla società venditrice, con causale riferita all'acquisto di un veicolo;
- il bonifico era accreditato il 9 febbraio 2021 su un conto della resistente intestato a persona fisica, corrispondente all'Iban indicato nell'ordine di pagamento;
- la resistente è estranea alla fase di inserimento dell'ordine di pagamento, avendo eseguito il bonifico in conformità alle istruzioni ricevute dall'intermediario dell'ordinante, limitandosi a dare esecuzione all'operazione sulla base dell'identificativo unico;
- la banca avviava le azioni di recupero non appena ricevuta la segnalazione, senza esito per la già avvenuta distrazione delle somme e comunque chiudeva il conto interessato;
- la ricorrente si attivava tardi rispetto alla data di esecuzione del bonifico;
- l'apertura del conto avveniva nel rispetto della normativa vigente.

La banca chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

Con memorie del 18 febbraio 2026, la ricorrente presenta controrepliche, ribadendo che l'operazione contestata non derivava da erronea digitazione dell'Iban, bensì da una truffa informatica con alterazione fraudolenta delle coordinate di pagamento. La segnalazione e la denuncia non erano tardive, ma intervenute immediatamente dopo la comunicazione del mancato pagamento, con richiesta di storno a seguire. La ricorrente ribadisce la violazione degli obblighi di adeguata verifica in sede di apertura e gestione del conto: utilizzo di documenti manifestamente falsi, incongruenze evidenti (documento d'identità scaduto, tessera sanitaria incompatibile, residenza e utenze non verificabili) e la mancata produzione di tale documentazione dalla resistente. Quindi, insiste per l'accoglimento del ricorso.

Con controrepliche del 10 marzo 2026, la resistente sottolinea che, una volta venuta a conoscenza della frode, in data 22 febbraio 2021, disponeva il blocco del conto corrente, procedeva alla chiusura del rapporto, e trasferiva il saldo disponibile su conto interno, rendendolo disponibile in caso di eventuale provvedimento dell'autorità giudiziaria. Dichiara, inoltre, di aver collaborato pienamente con l'autorità giudiziaria, fornendo tutte le informazioni utili all'identificazione del beneficiario delle somme e alla ricostruzione dei flussi finanziari. Quindi, ribadisce la regolarità dell'apertura del conto, e insiste per il rigetto integrale del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta con riferimento a un'operazione contestata, un bonifico dell'ammontare di € 23.800,00, eseguito l'8 febbraio 2021, su un Iban previamente alterato da parte di ignoti truffatori.

Secondo la ricostruzione della vicenda operata dalle parti, sembrerebbe trattarsi di un'ipotesi di *'business email compromise'*, un tipo di truffa in cui i malfattori penetrano nelle caselle di posta elettronica degli utenti e intercettano le *email* recanti fatture, sostituendo l'Iban ivi riportato con il proprio.

Nei fatti, il 5 febbraio 2021, la società ricorrente, concessionaria di autoveicoli, si aggiudicava, tramite una piattaforma di aste *online*, un autoveicolo, e, il successivo 8 febbraio, riceveva una *email* apparentemente proveniente da intermediario bancario del venditore, contenente le coordinate per il pagamento del veicolo. Lo stesso giorno, disponeva un bonifico bancario di € 23.800,00 dal proprio conto sull'Iban ivi indicato. Il giorno dopo il bonifico veniva accreditato sul conto della banca resistente

intestato a persona fisica sconosciuta, e subito le somme erano integralmente distratte mediante prelievi e bonifici in uscita, fino ad azzeramento del saldo. In data 22 febbraio 2021, la banca del venditore comunicava alla ricorrente il mancato pagamento del veicolo e la ricorrente prendeva così contezza della truffa informatica, dato che l'Iban riportato in calce alla *email* era differente rispetto a quello riportato nella precedente dell'8 febbraio. Nella stessa giornata del 22 febbraio la ricorrente presentava denuncia-querela contro ignoti, e la mattina successiva richiedeva lo storno del bonifico alla propria banca e, per il tramite di essa, alla resistente. In data 23-24 febbraio 2021, la convenuta, ricevuta la segnalazione, bloccava e chiudeva il conto corrente intestato al beneficiario formale della frode; le somme risultavano tuttavia già indisponibili. Il 24 febbraio 2021, il conto utilizzato per la frode veniva formalmente estinto.

Preliminarmente, si rileva che il bonifico oggetto di controversia è stato eseguito in data 8 febbraio 2021 e, pertanto, in un momento antecedente al 9 ottobre 2025, data a partire dalla quale è obbligatoria, nel nostro ordinamento, la Verification of Payee (VoP), ossia il sistema di verifica della corrispondenza tra Iban e nome (o identificativo) del beneficiario, che gli intermediari devono garantire a tutela della propria clientela.

Vale quanto statuito dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 162 del 2017), il quale, facendo applicazione del dettato normativo di cui all'art. 24, d.lg. n. 11 del 2010, ha escluso 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 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. 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'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento.

Nel caso in cui l'utilizzatore abbia fornito un codice identificativo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del ricevente si adoperano per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento sulla base degli obblighi di diligenza professionale che loro competono».

Successivamente la Corte di Giustizia (sentenza del 21 marzo 2019, C-245/18), ha affermato 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».*

Sempre il Collegio di Coordinamento (con decisione n. 6886 del 2022) si è pronunciato su un caso di erronea indicazione dell'Iban in cui il ricorrente chiedeva di condannare il PSP del beneficiario al pagamento di un determinato importo *«a titolo di restituzione della somma di denaro indebitamente ricevuta da un suo correntista»*, affermando che, ove si interpretasse la domanda come risarcitoria, *«se l'identificativo unico fornito dall'utente non corrisponde al destinatario del bonifico, il prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens non è responsabile dell'esecuzione inesatta dell'operazione (Collegio di coordinamento, decisione n. 162 del 12 gennaio 2017)»*. Alla stessa conclusione è giunto anche attribuendo interpretativamente alla domanda titolo risarcitorio.

La fattispecie del tipo considerato è stata più volte sottoposta al vaglio dei Collegi di questo Arbitro, i quali, in applicazione dei detti principi enunciati dal Collegio di Coordinamento, sono soliti escludere la responsabilità dei prestatori di servizi di pagamento che abbiano dato seguito all'ordine di pagamento in conformità all'identificativo unico fornito dal cliente (cfr. ex multis Collegio di Milano, decisione n.

1505 del 2025; Collegio di Roma, decisione n. 2661 del 2025; Collegio di Bologna, decisione n. 12710 del 2024).

La ricorrente, con il proprio scritto introduttivo del procedimento, richiama la giurisprudenza della Corte di Cassazione per sostenere che l'eventuale esonero ex art. 24, d.lg. n. 11 del 2010 non copre le violazioni degli obblighi di diligenza e di adeguata verifica della banca del beneficiario, specie in presenza di frode e apertura irregolare del conto. In particolare, la Cassazione (ord. 25 giugno 2024, n. 17415) ha sostenuto che, *«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»*. Tuttavia, nella parte argomentativa dell'ordinanza, la Corte ha comunque precisato che *«le norme in tema di diligenza professionale e buona fede [...] impongono [alla banca], non già di adottare preventivamente metodi per la rilevazione dell'errore, bensì di evitare che l'errore, una volta scoperto, infici la corretta esecuzione dell'operazione di pagamento»*. Circostanza che non si è verificata nel caso di specie.

Questo Arbitro ha avuto modo di chiarire che il principio di diritto enunciato dalla Cassazione *«non può però essere inteso [...] nel senso che, nelle ipotesi in cui il pagatore non è titolare di un conto presso l'intermediario del beneficiario, quest'ultimo, in base alle regole del diritto comune, è tenuto a verificare la corrispondenza tra il beneficiario indicato nell'ordine di bonifico e l'effettivo titolare del conto identificato attraverso l'IBAN indicato dallo stesso pagatore»* (cfr. infra, ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 385 del 2025, e Collegio di Bari, decisione n. 2911 del 2025).

Per altro verso, con riguardo al dovere di collaborazione per il recupero dei fondi oggetto di contestazione, si richiama quanto previsto dall'art. 24, comma 2, d.lg. n. 11 del 2010, secondo il quale *«[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento»*. Inoltre, secondo l'orientamento dell'Arbitro, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario (cfr. infra, ex multis, Collegio di Bari, decisioni n. 7363 del 2024, n. 15198 del 2022, e Collegio di Milano, decisione n. 16506 del 2022) e, in ogni caso, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest'ultimo (Collegio di Napoli, decisione n. 21846 del 2021).

L'intermediario, nel caso di specie, lamenta di non aver potuto bloccare il bonifico a causa della tardiva attivazione del ricorrente, che veniva a conoscenza della frode solamente in data 22 febbraio 2021, ovvero quattordici giorni dopo l'esecuzione del bonifico. Quindi, rappresenta di aver avviato le azioni opportune per tentare il recupero del bonifico, ma le somme erano già state distratte e l'intestatario del conto non risultava reperibile. In effetti, la somma di € 23.800,00 risulta distratta in data 9 febbraio 2021 per € 2.000,00, attraverso due prelievi bancomat presso una filiale della banca resistente; un bonifico di € 19.800,00 a favore del conto corrente intestato al presunto truffatore, e, il 10 febbraio 2021, per ulteriori € 2.000,00, attraverso due prelievi bancomat sempre presso la filiale della resistente.

Neppure sotto questo profilo può dunque accertarsi l'illegittimità della condotta della convenuta.

La ricorrente lamenta, però, anche la violazione degli obblighi di diligenza nella fase di apertura e gestione del conto, nonché la violazione della normativa antiriciclaggio. In particolare, afferma che la banca avrebbe consentito l'apertura e l'operatività del conto sulla base di documenti manifestamente falsi, con incongruenze evidenti (documento d'identità scaduto, tessera sanitaria incompatibile, residenza e utenze non verificabili). Allega una certificazione del Comune attestante la non autenticità

del documento d'identità utilizzato per l'apertura del conto.

La resistente si limita ad affermare che l'apertura del conto avveniva da remoto (*online*), previa identificazione del richiedente e acquisizione di documentazione idonea, tramite verifica della carta d'identità presso apposito portale del Ministero dell'Interno, codice fiscale e tessera sanitaria, copia fattura di un'utenza di fornitura elettrica intestata al cliente ed altra documentazione che si dichiara disponibile a fornire. Precisa, inoltre, che al momento dell'apertura del conto corrente, il documento di identità fosse valido.

Non allega, tuttavia, alcuna documentazione, accludendo soltanto l'attestazione della ricezione di bonifico da altro intermediario disposto dallo stesso intestatario del conto, utilizzata in sede di apertura del conto. Non fornisce prova di aver effettuato ulteriori controlli o verifiche sui dati forniti in sede di apertura del conto, inclusi quelli relativi a fonti di reddito, dati anagrafici, consenso privacy, profilo personale, titolare effettivo.

Il d.l. n. 76 del 2020 (c.d. decreto Semplificazioni) ha modificato le procedure di identificazione della clientela per l'accesso ai servizi bancari, intervenendo sugli artt. 1, 18 e 19, d.lg. n. 231 del 2007. In particolare, è venuta meno la necessità in capo ai destinatari della normativa antiriciclaggio di acquisire copia e riscontrare il documento d'identità del cliente in sede di assolvimento degli obblighi di adeguata verifica a distanza, nel caso in cui sia stata rilasciata al soggetto che apre il conto la firma elettronica avanzata e l'identità dell'utente sia stata verificata anche tramite una procedura di autenticazione informatica basata su credenziali in grado di soddisfare i requisiti di sicurezza previsti dalla direttiva PSD2.

La banca non dà alcun dettaglio sulle modalità di sottoscrizione del contratto di conto corrente, tra cui l'eventuale utilizzazione della firma elettronica avanzata (FEA).

Peraltro, ai sensi dell'art. 19, comma 1, lett. *b*, d.lg. n. 231 del 2007, è richiesto il riscontro della veridicità dei dati identificativi contenuti nei documenti e nelle informazioni acquisiti all'atto di identificazione solo laddove sussistano dubbi, incertezze o incongruenze.

Nel caso, la documentazione identificativa del soggetto truffatore presentava macroscopiche incongruenze immediatamente rilevabili, tali da imporre alla banca resistente quantomeno l'attivazione di approfondimenti. In particolare, il documento d'identità era privo dei timbri e degli elementi di sicurezza previsti. La tessera sanitaria riportava una scadenza non compatibile con la validità massima di sei anni. Alcune verifiche, anche semplici, avrebbero evidenziato anomalie nel domicilio dichiarato e nell'intestazione dell'utenza telefonica, risultata riferibile a un soggetto terzo estraneo ai fatti.

Ciò considerato, la condotta della banca è censurabile, e impone l'accertamento di un concorso di responsabilità, ex art. 1227 c.c., nella produzione del danno in questa sede lamentato.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 11.900,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE