

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DI NELLA

Seduta del 06/12/2022

### FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Ha acquistato un veicolo, il cui corrispettivo doveva essere corrisposto al venditore a mezzo di bonifico bancario.
- L'IBAN indicato dal venditore nella mail è stato modificato tramite un'operazione di hackeraggio.
- Dalle controdeduzioni prodotte dall'intermediario del beneficiario del bonifico nel procedimento di cui lo stesso è parte, incardinato davanti all'ABF con ricorso prot. n. 0958232/22, emergono alcuni profili di responsabilità in capo all'intermediario convenuto.
- Parte ricorrente chiede *“la trasmissione della documentazione relativa all'operazione ed agli atti di richiamo ed ogni eventuale altro documento connesso all'operazione citata, nonché il risarcimento dei danni conseguenti alla mancata diligenza a cui l'istituto è tenuto nell'eseguire dette transazioni”*.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- In via preliminare chiede la riunione del presente procedimento con quello promosso dalla ricorrente nei confronti di altro intermediario con ricorso prot. n. 0958232/22 in quanto avente ad oggetto lo stesso evento truffaldino.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- Nel merito, ricostruisce gli avvenimenti come segue: il 25/10/2021 la ricorrente dava disposizione di un bonifico bancario di € 81.000,00, a valere sul suo c/c acceso presso una propria filiale, per il pagamento di un'autovettura a favore della società venditrice.
- Dava seguito alla disposizione di bonifico sottoscritta dalla ricorrente in conformità all'IBAN indicato dalla stessa.
- Il 28/10/2022 la società beneficiaria negava di aver ricevuto l'accredito atteso, riferendo che l'IBAN su cui era stato disposto il bonifico non corrispondeva alle proprie coordinate bancarie.
- L'intermediario, di conseguenza, disponeva il richiamo urgente del bonifico e prendeva contatti con il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario a favore del quale è stata accreditata la somma oggetto del bonifico, chiedendo di verificare l'identità di quest'ultimo.
- La procedura di richiamo dava esiti negativi in data 3/11/2021 per MA04, ovvero per "fondi insufficienti".
- Nel caso di specie, non è tenuto a verificare la corrispondenza tra il beneficiario del bonifico e il titolare del conto da accreditare. In particolare, il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono autorizzati a eseguire 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.
- Il bonifico è stato disposto il 25/10/2021 e ha avuto esecuzione il 27/10/2021; quando la ricorrente si è accorta della truffa, sporgendo denuncia alle autorità competenti in data 28/10/2021, la somma bonificata era già giacente sul conto del beneficiario.
- L'intermediario chiede:
  - o in via preliminare, la riunione del presente giudizio a quello di cui al ricorso prot. n. 0958232/22 precedentemente presentato dalla ricorrente nei confronti di altro intermediario per i medesimi fatti;
  - o nel merito, il rigetto del ricorso per le ragioni esposte nell'atto.

## DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta la mancata diligenza dell'intermediario convenuto nella esecuzione di un bonifico dalla stessa richiesto per il pagamento di un'autovettura, chiedendo la consegna di tutti i documenti relativi a detta operazione e il risarcimento del danno conseguente alla predetta condotta negligente. Occorre valutare alla luce del d.lgs. n. 11/2010 la condotta delle parti in relazione ai fatti dichiarati.

In via preliminare l'intermediario ha chiesto la riunione del presente ricorso ad altro ricorso prot. n. 0958232/22 presentato dalla ricorrente nei confronti di un intermediario diverso e avente ad oggetto la stessa disposizione di bonifico relativa al medesimo evento truffaldino. Il Collegio non accoglie la richiesta in quanto nel frattempo il procedimento relativo al ricorso prot. n. 0958232/22 si è già concluso con la decisione di rigetto n. 14116/22.

Dalla documentazione in atti risulta che il bonifico contestato è dell'importo di € 81.000,00 ed è stato disposto il 25/10/2021.

Dalla denuncia del 28/10/2021 e dalla sua integrazione del 5/11/2022, presentate dal genero che ha agito in nome e per conto della ricorrente, emerge che questo era stato incaricato dalla suocera di procedere all'acquisto di un'autovettura. Ha concordato con la concessionaria il pagamento del prezzo pari a € 81.000,00, previa emissione della relativa



fattura. Il 15/10/2021 ha ricevuto una mail con allegata la fattura e un foglio word contenente i dati per effettuare il bonifico (IBAN, banca d'appoggio, codice bic/swift ecc.). Il 25/10/2021 la ricorrente si recava presso l'agenzia dell'intermediario dove effettuava il bonifico, utilizzando gli estremi che erano stati indicati nella mail ricevuta il 15/10/2021 dal genero. Ha informato immediatamente dopo l'esecuzione del bonifico il direttore della concessionaria, inviando al medesimo una foto dell'ordine del bonifico tramite il canale Whatsapp. Nella mattinata del 28/10/2021 il genero veniva contattato dalla concessionaria che lo informava di non aver ricevuto ancora alcun accredito. Provvedeva quindi a controllare la mail del 15/10/2021, ma non era più presente nella sua casella di posta elettronica; afferma che la predetta mail, inoltre, non era stata da lui eliminata. Ricontattava quindi la concessionaria, la quale spediva nuovamente la mail contenente tutti gli estremi per effettuare il bonifico: a quel punto si avvedeva che i dati contenuti nella mail ricevuta il 15/10/2021 (e utilizzati per disporre il pagamento) non coincidevano con quelli inviati dalla concessionaria il 28/10/2021. Ha quindi contattato l'agenzia presso la quale era stato eseguito il bonifico (dalla ricorrente) per attivare la procedura di *recall*. In seguito ai tali eventi è stato contattato anche l'intermediario del beneficiario, il quale non forniva alcun riscontro. Inoltre, la concessionaria effettuava un controllo sul suo account per verificare la possibilità che terzi avessero effettuato accessi non autorizzati, che dava però esito negativo. Pertanto, la ricorrente e il genero sono stati vittima di una truffa. Con l'integrazione della denuncia, riferisce che un perito informatico effettuava un controllo sul suo PC per rilevare la presenza di eventuali manomissioni a livello di hardware/software, che dava esito negativo.

La ricorrente domanda, in primo luogo, la consegna dei documenti relativi all'operazione in oggetto, agli atti di richiamo e "*ogni altro eventuale documento connesso all'operazione citata*". Il Collegio osserva preliminarmente che l'istanza ex art. 119 TUB non è stata oggetto di preventivo reclamo, ciò che determina l'inammissibilità della stessa per violazione delle norme sulla procedura ABF che impongono la corrispondenza tra reclamo e ricorso. Ciò non ostante, il Collegio prende atto che, sulla scorta di tale domanda, l'intermediario ha prodotto la seguente documentazione: attivazione della procedura di richiamo del bonifico del 28/10/2021; comunicazione via mail inoltrata al PSP del beneficiario del 28/10/2021 con la quale veniva chiesto l'accertamento dell'identità del beneficiario; evidenza del rifiuto della procedura di richiamo del bonifico in contestazione del 3/11/2022; copia contabile del bonifico.

Parte ricorrente chiede altresì il risarcimento del danno conseguente alla condotta negligente tenuta dall'intermediario in sede di esecuzione del bonifico contestato, ma non indica con precisione il pregiudizio e neppure lo quantifica.

L'attrice dichiara di essere stata vittima di una truffa informatica e lamenta di aver disposto un bonifico a favore di un IBAN diverso rispetto a quello dell'effettivo beneficiario del pagamento in quanto l'IBAN indicato dal venditore nella mail sarebbe stato modificato tramite un'operazione di hackeraggio. Il Collegio rileva, in primo luogo, che la ricorrente non allega alcuna evidenza documentale relativa alla corrispondenza intercorsa con la concessionaria: segnatamente non versa in atti né la mail "truffaldina" del 15/10/2021 contenente gli estremi del bonifico che sarebbe stata intercettata e modificata, né la successiva mail del 28/10/2021 inoltrata nuovamente dalla concessionaria e contenente l'IBAN corretto. Detta carenza probatoria, di per sé già decisiva, non consente al Collegio di accertare se il bonifico sia stato effettivamente disposto a favore dell'IBAN indicato nella mail asseritamente "*hackerata*".

La ricorrente sottolinea inoltre che, dalle controdeduzioni depositate dall'intermediario del beneficiario del bonifico nel procedimento incardinato davanti all'ABF con ricorso prot. n. 0958232/22, emergerebbero alcuni profili di responsabilità imputabili al convenuto che in



questa sede contesta, pur non individuandoli esattamente. Sul punto, si limita a produrre uno stralcio delle controdeduzioni dell'intermediario del beneficiario del bonifico depositate nel primo procedimento. Da dette controdeduzioni risulterebbe un profilo di colpa in capo all'odierno resistente, al quale verrebbe rimproverato:

- di non aver verificato la corrispondenza tra l'istituto bancario indicato dalla documentazione fornita dalla ricorrente e l'istituto di pagamento effettivamente destinatario dell'ordine di pagamento;
- di aver indicato erroneamente quale motivo di richiamo del bonifico la causale "CUST" ossia "su richiesta del cliente" anziché "FRAUD", ovvero "pagamento fraudolento".

Quanto al primo punto, il Collegio evidenzia che non è in atti l'"asserita documentazione stampata e prodotta" della ricorrente, ma solamente copia dell'ordine del bonifico nella quale è presente l'indicazione dell'intermediario del beneficiario. L'intermediario, da parte sua, eccepisce di aver dato seguito alla disposizione di bonifico in conformità alle coordinate bancarie indicate dalla ricorrente e riportate sull'apposita distinta, non essendo tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario indicato e quello del titolare del conto di accredito identificato mediante IBAN. Richiama, quindi, correttamente l'art. 24 D.Lgs n. 11/2010. Orbene, a prescindere dalla rilevata carenza in termini probatori, si osserva che il Collegio di Coordinamento (n. 162/2017), richiamando le finalità delle direttive comunitarie in materia di mercato unico dei pagamenti, si è pronunciato affermando che gli intermediari - ai quali, si sottolinea, non è imposto di verificare la corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato nel bonifico e il codice IBAN indicato dal cliente, essendo quest'ultimo sufficiente ad individuare univocamente il destinatario - non sono responsabili nel caso in cui il cliente abbia erroneamente riportato l'identificativo unico (in tal senso, v. anche CGUE, 21 marzo 2019, C-245/18, Tecnoservice Int.). A proposito della mancata verifica, da parte del convenuto, della corrispondenza tra l'istituto bancario indicato nella documentazione fornita dalla ricorrente e l'istituto effettivamente destinatario dell'ordine di pagamento, alla luce della normativa sopra esposta il Collegio ritiene che detta mancata coincidenza avrebbe dovuto destare immediatamente un sospetto in capo alla ricorrente stessa. Questa circostanza è dunque imputabile a chi ha disposto il bonifico, giacché in virtù delle norme generali sulla diligenza che gravano su entrambe le parti del rapporto obbligatorio anche la ricorrente avrebbe dovuto prestare attenzione a quanto risultante dall'ordine di bonifico, essendo invece l'intermediario tenuto ex lege a prestare attenzione soltanto all'IBAN risultante dalla documentazione dalla stessa consegnatale (di cui non è versata copia in atti).

Quanto al secondo punto e agli altri profili lamentati dalla ricorrente relativi alla gestione della procedura di richiamo del bonifico, l'intermediario riferisce di attivato la procedura di richiamo "urgente" lo stesso giorno in cui ha ricevuto la segnalazione da parte della ricorrente, ovvero in data 28/10/2021, e versa in atti le relative evidenze documentali. L'intermediario, inoltre, procedeva a contattare la banca destinataria del bonifico con mail del 28/10/2021 avente come oggetto "URGENTISSIMO PROBABILE TRUFFA RICHIAMO BONIFICO", con la quale chiedeva di verificare rapidamente l'identità del beneficiario. A tale richiesta però non veniva dato riscontro. La banca beneficiaria del bonifico procedeva solo in data 3/11/2021 a respingere la richiesta di richiamo con motivazione AM04 "Fondi insufficienti". Non è dunque imputabile al convenuto alcuna condotta negligente, avendo questo informato tempestivamente l'altro intermediario della probabile truffa e fornito tutte le informazioni utili al fine di dar seguito alla procedura di recall.

In proposito, per fugare ogni residuo dubbio con riferimento agli obblighi di diligenza professionale in capo ai prestatori di servizi di pagamento per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione, si richiama l'orientamento costante dei Collegi, secondo il quale, se manca l'esplicito consenso del beneficiario al recupero del pagamento ovvero la richiesta



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di storno viene formulata quando i fondi non sono più disponibili, l'intermediario non è responsabile, poiché l'importo di un'operazione di pagamento accreditato sul conto corrente del beneficiario entra nella titolarità di quest'ultimo e non può essere unilateralmente bloccato o stornato senza il consenso del cliente o in mancanza di un provvedimento giudiziale di autorizzazione (cfr. Collegio di Napoli, n. 3912/2021).

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

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA