Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 17/12/2025

FATTO

Il ricorrente riferisce di aver effettuato un bonifico per € 340,00 nel mese di febbraio 2025, per acquistare *online* un prodotto.
Afferma di essere stato truffato dal venditore, beneficiario del bonifico e correntista presso l'intermediario odierno convenuto, il quale non avrebbe inviato la merce.
Lamenta la mancata collaborazione della convenuta con la banca di radicamento del proprio conto corrente per il recupero della somma sottratta.
Chiede la collaborazione da parte della convenuta per il recupero e la restituzione della somma di € 340,00.
Costituitosi, l'intermediario riferisce che, in data 24/02/2025, veniva accreditato un bonifico di € 340,00 sul conto corrente n. ***805 di un proprio correntista, il quale, il medesimo giorno, trasferiva l'intero importo.
Fa presente di avere ricevuto il richiamo del bonifico dalla banca ordinante in data 27/02/2025 e di avere attuato ogni opportuna iniziativa, incluso il blocco cautelativo dell'operatività del conto corrente, ma di non avere potuto stornare l'operazione perché il titolare aveva già provveduto a trasferire l'importo al di fuori del conto.
Ritiene che la richiesta del ricorrente, volta ad ottenere il rimborso dell'importo bonificato per non avere ricevuto la merce dal beneficiario del pagamento, sia una fattispecie estranea al rapporto con la banca e che tutte le eccezioni del caso di specie e la richiesta di restituzione devono essere rivolte al beneficiario del pagamento.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Rileva che, nella sua qualità di banca del beneficiario del pagamento, ha accreditato l'ordine di bonifico seguendo le istruzioni trasmesse dalla banca ordinante, in perfetta aderenza con il quadro normativo in materia di servizi di pagamento.
Quindi, ritenendo di aver agito con correttezza, chiede di respingere il ricorso.
In sede di repliche il ricorrente evidenzia che l'operazione, posta in essere a seguito di una frode, presentava elementi di sospetto ai sensi della normativa antiriciclaggio che impone alla banca beneficiaria di verificare la coerenza economica dell'operazione, sospendere i movimenti anomali e segnalare tempestivamente l'operazione all'autorità competente.
Lamenta che, nonostante il *recall* del bonifico sia stato da lui richiesto il 27/02/2025 entro tre giorni dall'esecuzione, quindi in termini tempestivi, la resistente si è limitata ad affermare che "*le somme non erano più disponibili*", senza documentare alcuna azione di blocco, verifica o contatto con il beneficiario.
Specifica che la resistente ha provveduto a bloccare il conto solo dopo diversi giorni ed in seguito alla richiesta del richiamo, rivelando una mancata vigilanza preventiva e un ritardo ingiustificato nell'applicazione delle misure cautelari imposte dalla normativa antiriciclaggio e bancaria.
Contesta la circostanza che la resistente si ritenga estranea alla vicenda in questione, in quanto l'obbligo di cooperare in buona fede per il recupero dei fondi deriva dalla sua qualifica di operatore professionale.
Lamenta un'omissione degli obblighi antiriciclaggio previsti dall'art. 35 e di collaborazione ai sensi degli artt. 41 e 42 d.lgs. n. 231/2007.
Evidenzia che la resistente ha già comunicato il nome e cognome del titolare del conto beneficiario della frode, dimostrando di possedere gli elementi identificativi necessari per collaborare alle indagini e al recupero del credito.
Ritiene che la resistente, invocando genericamente la *privacy*, avrebbe impedito al ricorrente di ottenere informazioni che la legge le impone di fornire in casi di sospetta frode.
In definitiva, ritiene la resistente responsabile per non aver agito con la dovuta tempestività nella gestione del richiamo; non aver attivato le procedure antiriciclaggio e di segnalazione previste dal d.lgs. n. 231/2007; non aver fornito la cooperazione interbancaria prevista dagli artt. 11 e 12 d.lgs. n. 11/2010; non aver comunicato i dati anagrafici completi del beneficiario, ostacolando il diritto di difesa del ricorrente.
Insiste pertanto per l'accoglimento del ricorso e chiede altresì che l'intermediario fornisca i dati identificativi completi del beneficiario *"(inclusi codice fiscale e documenti di apertura del conto)"*, dando comunicazione di avvenuto adempimento entro i termini stabiliti dal Collegio.
All'atto delle controrepliche l'intermediario ribadisce la propria estraneità alla vicenda e la tempestività del proprio operato, dal momento che l'operazione in questione non poteva risultare sospetta.
Contesta la violazione dei controlli antiriciclaggio, rilevando che la domanda è stata formulata per la prima volta in sede di repliche e che l'ABF non è competente in materia di segnalazione di operazioni sospette.
Evidenzia altresì che la richiesta dei dati del beneficiario del pagamento è stata formulata per la prima volta in sede di repliche; peraltro, trasmette i dati del beneficiario del pagamento e insiste per il rigetto.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è un pagamento *online* di € 340,00 eseguito dal ricorrente in data 24/02/2025 per l'acquisto di merce mai ricevuta, su un sito internet rivelatosi fraudolento e in favore di un beneficiario titolare di un conto corrente presso l'intermediario convenuto.
Il ricorrente quindi chiede che la banca resistente collabori al fine di recuperare le somme sottratte fraudolentemente.
In sede di repliche, formula ulteriori richieste che, però, non saranno vagliate nel prosieguo atteso che le disposizioni ABF escludono "*la possibilità di ampliare la domanda iniziale*" tramite le repliche (Sez.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

VI, par. 1); più specificatamente, chiede che l'intermediario fornisca i dati identificativi completi del beneficiario *"(inclusi codice fiscale e documenti di apertura del conto)"*, dando comunicazione di avvenuto adempimento entro i termini stabiliti dal Collegio.
Ad ogni buon conto, si osserva che l'intermediario in sede di controrepliche ha fornito i dati identificativi del titolare del conto corrente destinatario del pagamento contestato.
Tanto chiarito, risulta circostanza pacifica che il bonifico sia stato eseguito dallo stesso ricorrente in data 24/02/2025 (come risulta dalla contabile versata in atti), seppure nell'ambito di una truffa in suo danno.
Difatti allega la denuncia presentata in data 25/02/2025, in cui descrive la dinamica della truffa, riferendosi a un bonifico effettuato per importo pari a € 340,00 a favore di un correntista dell'intermediario resistente, il quale non avrebbe poi spedito la merce ordinata.
Allega, altresì, un'email inviata alla banca resistente il 25/02/2025 alle ore 21:06 allegando la denuncia sporta alle autorità competenti.
Il ricorrente invoca dunque la responsabilità del PSP del beneficiario del bonifico da egli disposto, per non aver collaborato al recupero dell'importo sottratto.
L'intermediario sostiene che, nella sua qualità di banca del beneficiario, ha accreditato l'ordine di bonifico seguendo le istruzioni trasmesse dal ricorrente alla sua banca e che, per tale ragione, non è ravvisabile alcun tipo di responsabilità, non potendo in alcun modo essere a conoscenza della truffa a danno del ricorrente.
Con riferimento all'esecuzione degli ordini di pagamento, si rammenta che, ai sensi dell'art. 17 d.lgs. n. 11/2010, "*Fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente*"; il successivo art. 20 prevede che "*Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore assicura che dal momento della ricezione dell'ordine di pagamento l'importo dell'operazione venga accreditato sul conto del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva. Se convenuto tra le parti, per le operazioni di pagamento disposte su supporto cartaceo, tale termine massimo può essere prorogato di una ulteriore giornata operativa*. […] *Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario applica la data valuta e rende disponibile l'importo dell'operazione di pagamento sul conto del beneficiario in conformità con quanto previsto dall'art. 23*."; infine, ai sensi dell'art. 24, "*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'utilizzatore 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. Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Ove previsto nel contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento addebita all'utilizzatore le spese sostenute per il recupero dei fondi. 3. Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico".*
L'intermediario resistente evidenzia che, dopo essere stato informato della vicenda, ha attuato ogni opportuna iniziativa per il recupero, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto corrente, che tuttavia si è rivelato inutile poiché il giorno del *recall* (27/02/2025) l'importo era già fuoriuscito dal conto corrente di accredito.
A riprova di quanto sostenuto, l'intermediario produce in atti evidenza contabile della movimentazione del conto del beneficiario, dalla quale si rileva che:

- la somma oggetto della frode è stata accreditata ed è fuoriuscita dal conto in data 24/02/2025;

- l'intermediario ha bloccato in via cautelativa l'operatività del conto corrente del beneficiario, il 27/02/2025, giorno in cui sarebbe arrivato il *recall* da parte dell'intermediario di radicamento del conto del ricorrente.

Tanto premesso, sembra pacifico che alla ricezione del *recall* (27/02/2025), ma anche alla ricezione della denuncia del ricorrente (25/02/2025), il conto beneficiario fosse già stato svuotato dal truffatore; pertanto, non si ravvisano profili di responsabilità a carico dell'intermediario convenuto per il mancato recupero della somma in contestazione.

Al riguardo, si fa presente che secondo l'orientamento dell'Arbitro – una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento – il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario (*ex multis*, Collegio di Bari, decisioni nn. 7363/2024 e 15198/2022; Collegio di Milano, decisione n. 16506/2022) e, in ogni caso, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest'ultimo (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 21846/2021).

In sede di repliche, il ricorrente ha contestato la violazione della normativa antiriciclaggio da parte dell'intermediario resistente, con riferimento all'obbligo di segnalazione delle operazioni sospette e all'adeguata verifica dei clienti che hanno aperto il conto presso il medesimo.

Al riguardo, l'intermediario eccepisce che l'ABF non è competente in materia di segnalazione di operazioni sospette e delle conseguenti azioni poste in essere dalla banca e precisa di aver agito correttamente, secondo diligenza e buona fede.

Per quanto concerne la competenza del Collegio in merito agli aspetti connessi con la normativa antiriciclaggio di cui al citato decreto, si deve rammentare che il Collegio di Coordinamento ha statuito che: "*La circostanza che il ricorso concerna la legislazione antiriciclaggio non esclude di per sé la competenza dell'ABF, ove sia stata contestata dal ricorrente la correttezza del comportamento tenuto dall'intermediario al fine di dare attuazione a tale normativa"* (Collegio di Coordinamento, decisione n. 11070/2023).

Con riferimento al caso di specie, è incontestato tra le parti che l'operazione sia stata eseguita personalmente dal ricorrente, che – pur vittima di una truffa nel senso che non ha mai ricevuto la merce pagata – tuttavia non è incorso in una vera e propria frode informatica, e pertanto l'operazione non ricade nell'alveo applicativo del d.lgs. n. 11/2010 quale operazione non autorizzata.

Ne consegue l'assenza di profili di censurabilità della condotta dell'intermediario resistente, con precipuo riferimento all'osservanza della normativa antiriciclaggio poiché l'operazione contestata di per sé non appariva un'operazione sospetta agli effetti di tale normativa.

Pertanto, non può non convenirsi con la giurisprudenza arbitrale che, in caso analoghi al presente, esclude la sussistenza di un nesso causale tra il danno lamentato dal ricorrente e la condotta dell'intermediario (così Collegio di Torino, decisione n. 12845/2024: "*non sussiste alcun nesso causale tra l'asserito inadempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e il danno subito da parte ricorrente con la truffa perpetrata mediante annuncio civetta sul portale online, come il ricorrente sostiene. Tale truffa, che non appare inequivocabilmente configurabile come frode informatica perpetrata dai truffatori mediante furto d'identità, non sarebbe stata infatti sicuramente impedita da una corretta identificazione del truffatore stante la personale esecuzione dell'operazione da parte del ricorrente (si veda anche Collegio di Roma, decisione n. 11982/2024)*"; *adde* Collegio di Palermo, decisione n. 10374/2025: "*pur eliminando mentalmente l'eventuale condotta inadempimento dell'intermediario presso cui è stato stipulato il contratto di conto corrente del beneficiario delle operazioni contestate, la truffa perpetrata ai danni del cliente si sarebbe comunque verificata giacché le operazioni sono state eseguite personalmente dal ricorrente, sicché la corretta identificazione del beneficiario/truffatore non avrebbe comunque impedito la truffa* [...] *A ciò si aggiunga che, anche a volere ritenere sussistente il nesso di causalità, mancherebbe il profilo della colpevolezza dell'intermediario, in quanto lo scopo della norma eventualmente violata, ossia l'identificazione adeguata della clientela, non consiste nella prevenzione delle truffe, bensì nel contrasto del riciclaggio*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo", nonché Collegio di Milano, decisione n. 10291/2025).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE