

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 12/01/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo di veder accertato il proprio diritto al rimborso della somma di 18.000,00 euro, corrispondente al valore di un bonifico che disconosce perché effettuato nel contesto di una frode; nel ricorso riferisce che terzi ignoti, con artifici e raggiri, lo convincevano a disporre il bonifico in favore di un conto presso l'intermediario resistente, credendolo – erroneamente – a sé intestato. Ritiene l'intermediario convenuto responsabile del danno sofferto, posto che il conto beneficiario era in realtà intestato a un soggetto terzo.

L'intermediario convenuto, 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 inoltre che il ricorrente non ha effettuato una richiesta di storno del bonifico seguendo le regole di autoregolamentazione (*Sepa Credit Transfer Scheme Rulebook*) stabilite dallo *European Payments Council*, per cui la richiesta deve essere inoltrata esclusivamente tramite l'istituto di credito presso il quale è stato disposto l'ordine di pagamento che si intende richiamare, il quale poi provvede a trasmetterla alla banca del beneficiario; una volta eseguita un'operazione di bonifico, la procedura di recall, da chiedere al PSP dell'ordinante, infatti, rappresenta l'unico strumento rimediale a disposizione e, a tal proposito, aggiunge di aver

tempestivamente bloccato parte dei fondi del beneficiario. Eccepita dunque la colpa grave del ricorrente, sostiene di aver agito con la dovuta diligenza, adottando tutte le misure ragionevolmente possibili per favorire il recupero delle somme contestate, e chiede per ciò il rigetto del ricorso.

In fase di repliche il ricorrente afferma di aver attivato la procedura di recall presso il proprio PSP, come richiesto dall'intermediario resistente, il 5 novembre 2025 e di essere, pertanto, in attesa delle determinazioni di quest'ultimo in merito.

In controreplica l'intermediario resistente eccepisce di aver espressamente invitato il ricorrente ad attivare la procedura di recall già nel luglio 2025, in sede di riscontro all'esposto.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente a vedersi corrisposto dall'intermediario resistente l'importo di 18.000,00 euro, corrispondente al valore di un bonifico che disconosce perché frutto di una frode.

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

3. L'operazione disconosciuta – un bonifico ordinato allo sportello – 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, sedicente carabiniere, a credere di effettuare il bonifico su un conto a sé intestato.

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.

5. Nel caso di specie il ricorrente sostiene che l'intermediario si sarebbe dovuto insospettire e avrebbe dovuto bloccare l'operazione, riconoscendo la difformità tra l'IBAN indicato e il nominativo del beneficiario di cui all'ordine di bonifico. Tuttavia, secondo un orientamento consolidato fra i Collegi dell'Arbitro, 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 (10 marzo 2025).

6. D'altra parte, la doglianza relativa alla carente cooperazione dell'intermediario per il recupero dei fondi è priva di fondamento: 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); nel caso di specie l'intermediario resistente ha prodotto agli atti idonea evidenza in relazione alla propria condotta: risulta dai documenti prodotti che l'intermediario resistente ha: (i) invitato il ricorrente a provvedervi con il riscontro all'esposto, (ii) comunque bloccato parte dei fondi del beneficiario per l'eventuale restituzione in caso di avvio di una procedura di recall.

Emerge, poi, dagli atti del procedimento che il ricorrente ha avviato la procedura di recall tramite il proprio PSP solo il 5 novembre 2025, dopo la ricezione delle controdeduzioni; risulta anche che il 7 novembre è arrivato il messaggio interbancario all'intermediario resistente, che (iii) lo stesso giorno ha riscontrato il messaggio invitando il PSP dell'ordinante a trasmettere la lettera di manleva per poter procedere al richiamo della partita, ricevendo in riscontro un file privo di contenuto; il resistente ha prontamente (iv) segnalato la circostanza al PSP dell'ordinante, senza ricevere risposta. Alla luce di queste comprovate circostanze, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia provato di essersi attivato ponendo in essere tutte le misure possibili per consentire al ricorrente di recuperare la somma oggetto della frode.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE