

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- in data 09/07/2025 effettuava un bonifico di € 3.568,44 verso l'IBAN *749 collegato ad un conto di un suo fornitore acceso presso altro intermediario. Inspiegabilmente il bonifico veniva ricevuto presso la convenuta all'IBAN *973;
- presentava denuncia presso le Autorità;
- a seguito di varie *mail* e innumerevoli telefonate sia alla convenuta che alla sua banca, non riusciva a recuperare le somme bonificate in quanto nessuna delle due banche intende restituirle.

Il ricorrente chiede la restituzione dell'importo oggetto di bonifico

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto, in data 04/07/2025, dal conto corrente aperto dal cliente presso altro intermediario, veniva inviato un bonifico di € 3.568,44 all'IBAN *973 relativo ad un conto corrente aperto presso la convenuta. La norma è chiara nello stabilire che i prestatori di servizi di pagamento

sono tenuti ad eseguire le operazioni di accredito di bonifico in conformità all'identificativo unico (IBAN) indicato nell'ordine di bonifico, esonerando i medesimi da qualsiasi obbligo di verifica della coincidenza del beneficiario indicato nell'ordine di pagamento e il titolare del conto corrente di accredito. Ne consegue che il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è in alcun modo responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento accreditato sul conto corrente contrassegnato dall'IBAN indicato nell'ordine di bonifico;

- l'importo del bonifico veniva trasferito al di fuori del conto corrente dal beneficiario nei giorni successivi all'operazione. Dopo quasi due mesi, il cliente si accorgeva dell'errore e il 23/09/2025 sporgeva denuncia senza esporre alcun elemento utile a comprendere la vicenda occorsa né in che modo fosse stato (eventualmente) modificato l'IBAN;
- dopo essere stato informato della vicenda, provvedeva ad attuare ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto, ma il titolare aveva già provveduto a trasferire le somme al di fuori del conto e si rendeva poi irreperibile; pertanto, non è stato possibile accogliere la richiesta di storno del bonifico;
- l'apertura dei conti correnti offerti ai consumatori è subordinata al positivo superamento di un processo di identificazione e verifica dell'identità - condotta a distanza, essendo conti utilizzabili esclusivamente *online* - pienamente rispettoso della normativa e delle *Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia* applicabili. L'evidenza dei controlli svolti ai sensi della procedura sintetizzata nei confronti del titolare del conto corrente, non allegati in quanto ritenuti non pertinenti rispetto all'oggetto del procedimento, è in ogni caso a disposizione del Collegio, qualora la sua produzione fosse ritenuta necessaria;
- non è comprensibile come e quando l'IBAN del beneficiario possa essere stato modificato. Evidenzia che nell'esposto alla Banca d'Italia lo stesso Amministratore Delegato della società ricorrente dichiara: *"Posso anche pensare che io abbia sbagliato a scrivere l'iban"*.

Il ricorrente chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente rappresenta di aver effettuato in data 09/07/2025 un bonifico di € 3.568,44 verso l'IBAN collegato ad un conto di un suo fornitore ma inspiegabilmente il bonifico veniva ricevuto presso un diverso IBAN intrattenuto da un cliente della convenuta. In occasione di un precedente esposto a Banca d'Italia il ricorrente avrebbe anche ammesso di avere errato ad inserire l'IBAN. Non viene peraltro prodotta documentazione diversa dalla denuncia e dall'esposto alla Banca d'Italia (precedente

all'instaurazione del procedimento ABF). Neppure viene chiarito a quale titolo viene convenuto l'intermediario che, si rammenta, è il PSP beneficiario del pagamento e non il PSP del pagatore.

Si noti che in capo al PSP beneficiario (ossia il PSP convenuto nel presente procedimento) è previsto un onere di collaborazione *“anche comunicando (...) ogni informazione utile”* al PSP del pagatore. Nel caso in esame, non è stata formulata una espressa richiesta di informazioni circa il nominativo dell'effettivo beneficiario: cionondimeno, il relativo nominativo risulta dall'e/c prodotto in atti dall'intermediario. Quest'ultimo dichiara che, dopo essere stato informato della vicenda, provvedeva ad attuare ogni opportuna iniziativa, ivi incluso il blocco in via cautelativa dell'operatività del conto beneficiario del bonifico ma il titolare aveva già provveduto a trasferire le somme al di fuori del conto e si rendeva poi irreperibile; pertanto, non era possibile accogliere la richiesta di storno del bonifico. Precisa, peraltro, di essere stato informato circa gli accadimenti solo dopo due mesi dall'avvenuto bonifico. Agli atti non risulta la distinta del bonifico, pertanto è impossibile stabilire con certezza verso quale IBAN sia stato disposto lo stesso, né alcun altro elemento che possa aiutare a ricostruire la vicenda.

In conclusione, non appare provata la negligenza dell'intermediario il quale anzi, quale PSP del beneficiario, risulta comunque essersi attivato non appena è stato – tardivamente - informato degli accadimenti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE