

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 rappresentante legale della società cliente, in denuncia, afferma quanto segue:

- in data 16/10/2024 veniva contattato da un soggetto che si qualificava come agente di una nota società di noleggio auto, che gli proponeva un elenco di auto giunte al termine del noleggio e che potevano essere acquistate;
- forniva, dunque, al sedicente agente la propria utenza telefonica affinché gli comunicasse periodicamente l'elenco delle auto disponibili, che riceveva puntualmente tramite chat "Whatsapp";
- l'accesso al portale della società di noleggio è permesso solo ai professionisti del settore di compravendita auto, mediante il rilascio di apposite credenziali;
- in data 3/12/2024 a seguito della richiesta di un cliente, effettuava il controllo dalle liste di auto ricevute e il truffatore gli confermava la disponibilità della vettura ricercata, fornendogli perizia, scheda tecnica ed ulteriori foto del veicolo;
- a quel punto il truffatore, mediante artifici e raggiri, gli proponeva l'acquisto di 3 auto ad un prezzo scontato e la società accettava;
- ai fini dell'acquisto di tali 3 autovetture, in data 4/12/2024, provvedeva ad accreditare mediante bonifico, in favore della presunta società di noleggio, l'importo di € 45.800,00;
- in data 5/12/2024, ricontattava la società di noleggio al numero con cui erano avvenute le comunicazioni fino a quel giorno, e non ricevendo risposta, contattava la società recuperando il contatto direttamente dal sito ufficiale;

- così facendo scopriva che la società non era in realtà a conoscenza del contratto stipulato con il cliente, e di essere stato vittima di una truffa;
- provvedeva immediatamente a contattare la propria banca per chiedere il richiamo del bonifico;
- la banca presso cui è radicato il conto corrente della società ha tempestivamente avviato l'apposita procedura di recall nei confronti dell'intermediario resistente, presso cui era detenuto il conto del beneficiario/truffatore;
- controparte ha dichiarato di recepire la truffa e di aver tempestivamente bloccato il conto, mettendo a disposizione la somma chiesta a recupero;
- nonostante ciò, non ha proceduto al rimborso e ha chiuso la posizione in data 31/12/24 – procedendo pure alla chiusura definitiva del conto in questione - in quanto sostiene di aver richiesto all'istituto del disponente le modalità di restituzione dell'importo, e di non aver mai ricevuto risposta.
Il ricorrente pertanto chiede il rimborso di euro 45.800 oltre interessi e spese.
L'intermediario, dopo aver specificato che un primo ricorso della società ricorrente è stato dichiarato inammissibile per difetto di preventivo reclamo (decisione n. 3885/2025), eccepisce che:
- in via preliminare il ricorso è inammissibile per genericità ed indeterminatezza delle allegazioni attoree, in quanto non è dato comprendersi il titolo della responsabilità della banca del beneficiario, invocata da controparte nella vicenda esposta;
- nel merito, la denuncia e la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- in ogni caso, la propria condotta non ha in alcun modo contribuito a determinare il verificarsi della frode, dal momento che l'unico obbligo gravante sull'intermediario di ricezione consiste nella verifica dell'esattezza dell'IBAN, come indicato dal soggetto ordinante e ciò anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto allo stesso identificativo;
- è escluso, pertanto, che l'intermediario che riceve il bonifico sia tenuto ad effettuare il cd. controllo di congruità, vale adire ad incrociare l'informazione sul beneficiario con quella del titolare del conto d'accredito;
- anche rispetto alla procedura di recall, ha osservato una condotta irreprensibile, a tutela delle ragioni della società cliente, avendo risposto senza indugio al messaggio della banca dell'ordinante, e non avendo potuto fare altro che procedere alla chiusura del conto corrente del beneficiario, in assenza di qualsivoglia riscontro della banca di controparte;
- aveva infatti chiesto alla banca del disponente di indicare le modalità di restituzione dell'importo e di trasmettere una lettera di manleva firmata dal direttore della filiale, dal momento che il titolare del conto non aveva autorizzato l'operazione di recall e la banca dell'ordinante avrebbe dovuto rilasciare idonea garanzia al fine di tutelare il PSP del beneficiario da eventuali conseguenze derivanti dal rimborso dell'importo alla società ricorrente;
- le richieste dovevano essere evase entro e non oltre il 24 dicembre 2025.
- senonché, nonostante un sollecito del 23 dicembre 2024, la banca di controparte non forniva alcun riscontro e, di conseguenza, in data 30 dicembre 2024 la procedura di recall è stata chiusa con esito negativo;
- lo stesso regolamento SEPA "Credit Transfer Scheme Rulebook", prevede che la banca del beneficiario ha l'obbligo di rispondere tempestivamente (entro 15 giorni) e può procedere all'addebito del conto del beneficiario, soltanto previa autorizzazione del proprio cliente, in conformità alle disposizioni del proprio ordinamento nazionale (nel caso di specie, l'ordinamento giuridico olandese, ove è stata autorizzato come istituto di moneta elettronica).

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, insistendo per l'accoglimento delle conclusioni rassegnate con ricorso, replica che:

- l'eccezione di inammissibilità è infondata, dal momento che sono stati chiaramente delineati i profili di responsabilità imputabili alla resistente, per la negligente gestione della procedura di recall e per la violazione dei canoni di buona fede, correttezza e professionalità
- in particolare, controparte ha riconosciuto la natura fraudolenta dell'operazione e ha bloccato il conto del beneficiario, salvo chiudere unilateralmente con esito negativo la procedura di recall, senza effettuare il rimborso;
- l'art. 24, comma 2, del d.lgs 11/2010 prevede l'obbligo del PSP del beneficiario di compiere sforzi ragionevoli per recuperare i fondi e fornire informazioni utili al cliente;
- il richiamo alla normativa nazionale olandese è inconferente, dal momento che controparte è soggetto operante in Italia mediante costituzione di apposita succursale;
- un ulteriore profilo di responsabilità, per violazione dell'art. 1176, comma 2 c.c., è rinvenibile nella circostanza che l'intermediario abbia inviato le comunicazioni relative alla procedura di recall e contenenti le richieste di invio della lettera di manleva, ad un indirizzo mail non corrispondente ad alcuna delle caselle di posta elettronica riconosciute come contatti ufficiali del PSP del disponente.

L'intermediario non ha depositato controrepliche.

DIRITTO

Con il presente ricorso viene avanzata una richiesta di ripetizione del bonifico disposto personalmente dal rappresentante della società ricorrente nell'ambito di una truffa realizzata per l'apparente acquisto di 3 autovetture. Più in particolare la società, operante nel mercato delle compravendite di auto, ha dichiarato di essere rimasta vittima di truffa da parte di un sedicente agente di una società di noleggio da cui credeva di acquistare alcune vetture; chiede pertanto la restituzione della somma di € 45.800,00 dalla stessa bonificata in data 4 dicembre 2024 ai terzi truffatori, sul conto acceso presso la banca qui convenuta (c.d. PSP del beneficiario). L'intermediario, PSP del beneficiario, eccepisce l'inammissibilità del ricorso, evidenziando come le allegazioni attoree siano inidonee a delineare il quadro di responsabilità invocato a sostegno della richiesta di rimborso avanzata. In sostanza, parte resistente afferma come il ricorso sia carente nel delineare la *causa petendi* e il *petitum*. Nel caso di specie, risultano invero sufficientemente delineati il quadro di responsabilità invocato dalla società cliente (l'art. 24 del d.lgs. 11/2010 e, in generale, gli standard di diligenza professionale del c.d. "*bonus argentarius*" invocabili ex art. 1176 c.c.), così come la richiesta di rimborso dell'intera somma disposta tramite il bonifico fraudolento e non restituito all'esito della procedura di *recall*, la cui gestione e chiusura unilaterale ad opera del PSP del beneficiario sono integralmente contestati ad opera di parte ricorrente. La ricorrente, solo in sede di reclamo, ha sollevato profili di responsabilità relativi alla mancata verifica della corrispondenza anagrafica tra soggetto indicato come beneficiario e titolare del conto di destinazione. Sul tema si rammenta il consolidato orientamento dei Collegi, a mente del quale, il PSP di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito identificato tramite IBAN.

La società conviene dinanzi all'Arbitro il PSP del beneficiario in quanto ritiene che, pervenutagli tempestiva richiesta di *recall*, avrebbe colposamente non effettuato il rimborso, pur avendo inizialmente provveduto al blocco dei fondi e pur avendo intercettato la natura fraudolenta del pagamento e del conto di destinazione. Inoltre, nella sua prospettazione, la società cliente avrebbe pregiudicato irreversibilmente la predetta procedura di richiamo, avendo indirizzato le richieste di integrazione documentale e chiarimenti formulate parallelamente alla gestione della procedura a sistema ad un

indirizzo mail del PSP ordinante errato, in quanto non corrispondente ad alcun contatto ufficiale dello stesso. In questo senso, la ricorrente ritiene che la decisione “unilaterale” di chiudere con esito negativo la procedura di recall in data 30/12/24 abbia integrato un comportamento contrario agli obblighi di diligenza professionale sulla stessa gravanti, avendo riguardo agli elementi emersi nel caso di specie. Si evidenzia che in effetti l'indirizzo cui sarebbero state inviate le richieste di integrazione documentale da riscontrare entro il termine unilateralmente imposto del 30 dicembre 2024, non risulta tra gli indirizzi ufficiali di contatto dell'intermediario del ricorrente. Inoltre, banca resistente non avrebbe fornito alcuna precisazione riguardo alle motivazioni in ragione delle quali avrebbe deciso di inoltrare i messaggi relativi alla procedura di rimborso alla predetta casella mail e non ad altro contatto ufficiale.

Nel caso in esame, come visto, nella consapevolezza dell'assenza del consenso del beneficiario (proprio cliente) l'intermediario si è attivato per la restituzione dei fondi richiedendo il rilascio di una lettera di manleva: nel caso in esame, tuttavia, non si tratta di verificare se sia legittima tale richiesta di manleva, bensì se sia qualificabile come diligente la condotta dell'intermediario beneficiario che ha fornito riscontro al recall tramite canali non ufficiali, così impedendone la ricezione da parte del PSP del pagatore e, dunque, il recupero dei fondi da parte della società cliente.

Orbene alla luce di tutto quanto precede, si ravvede una negligenza significativa dell'intermediario resistente il quale, bloccato il conto del beneficiario del bonifico, ha contattato, in risposta alla richiesta di *recall*, l'intermediario del ricorrente tramite canali non ufficiali; ciò ha impedito di ottenere le informazioni necessarie a restituire l'importo oggetto di truffa in quanto il conto del beneficiario era stato bloccato in seguito alla richiesta di *recall* e sullo stesso era presente in giacenza l'esatto importo bonificato; nel caso di specie si ritiene pertanto che vi sia una colpa dell'intermediario che giustifica la restituzione dell'importo oggetto di blocco e pari al bonifico effettuato. Viene invece rigettata la richiesta di rifusione delle spese in coerenza con l'orientamento di questo Collegio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 45.800,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE