

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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 16 luglio 2025 espone quanto segue:

- è cliente del secondo intermediario;
- in data 18/07/2024, a seguito di un messaggio apparentemente proveniente dalla propria figlia, ha eseguito un bonifico di importo pari a € 4.860,00 a favore di tale F*S*, IBAN *260, detenente un conto presso il primo intermediario;
- la richiesta di bonifico, apparentemente proveniente dalla propria figlia, si è poi rivelata essere una truffa, in quanto la stessa gli ha comunicato di non avergli inviato alcun messaggio;
- accortosi della truffa, ha immediatamente contattato entrambi gli intermediari, chiedendo l'annullamento, la revoca o il richiamo del bonifico effettuato;
- tuttavia, il bonifico non veniva annullato né revocato e a distanza di qualche settimana veniva accreditato sul conto corrente del beneficiario;
- in data 19/07/2024 ha sporto denuncia;
- in data 16/09/2024 ha inviato al primo intermediario un reclamo, chiedendo la restituzione della somma di cui al bonifico;
- il primo intermediario non ha richiamato il bonifico.

Chiede che il secondo intermediario revochi il bonifico effettuato e il primo intermediario provveda al richiamo del pagamento effettuato con immediata restituzione della somma.

Il primo intermediario, in qualità di prestatore di servizi di pagamento del beneficiario del bonifico, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- è carente di legittimazione passiva in quanto estraneo a qualsivoglia rapporto contrattuale con il cliente, non essendo il prestatore di servizi di pagamento dello stesso ;

- ha accreditato le somme pervenute sul rapporto contraddistinto dal codice IBAN *260 conformemente alle disposizioni di pagamento fornite dal ricorrente, dando esecuzione alla volontà dello stesso;
- non appena informato dal secondo intermediario della circostanza che il cliente era caduto vittima di una truffa (comunicazione del 18/07/2024 h. 23:00), ha prontamente attivato le procedure interne di verifica delle somme oggetto del bonifico contestato;
- ha immediatamente sospeso l'operatività del rapporto identificato con IBAN *260, avviando interlocuzioni con il proprio cliente per ottenere chiarimenti circa la movimentazione rilevata;
- contemporaneamente, sono proseguiti scambi con il secondo intermediario al fine di ottenere il rilascio di una manleva, elemento che consente di procedere alla restituzione delle somme giacenti sul rapporto in assenza del necessario consenso del beneficiario, a fronte della garanzia assunta da parte del prestatore di servizi di pagamento del pagatore;
- a fronte dell'assenza di riscontro rispetto alla soluzione prospettata, ed avendo nel mentre ricevuto il reclamo presentato dal ricorrente, ha avviato nuovamente contatti con il secondo intermediario per ottenere la manleva;
- avendo questa volta ricevuto esito negativo alla richiesta, ha ripreso i contatti con il beneficiario delle somme mediante comunicazioni telefoniche, come documentato dalle chiamate effettuate in data 05/11/2024;
- tuttavia, i vari tentativi non hanno sortito esito favorevole;
- la restituzione avrebbe potuto essere operata d'ufficio, previa manleva rilasciata dal secondo intermediario, oppure in esecuzione di un ordine dell'Autorità giudiziaria competente;
- ribadisce l'impossibilità di disporre delle somme giacenti sul rapporto in assenza del consenso espresso del titolare (o di un'apposita garanzia rilasciata dall'istituto del pagatore o di un provvedimento giudiziale).

Chiede, pertanto, dichiararsi la propria carenza di legittimazione passiva, in subordine respingersi il ricorso.

Il secondo intermediario, presso il quale è radicato il conto del cliente, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è inammissibile, non essendo stato preceduto da un reclamo di analogo contenuto;
- il cliente è titolare di conto corrente presso lo stesso, abilitato al servizio di Internet banking, tramite cui ha disposto il bonifico oggetto del ricorso;
- non ha possibilità di procedere con la revoca dell'operazione, in quanto trattasi di operazione non più annullabile;
- ha repentinamente attivato l'apposita procedura interbancaria di recall, che tuttavia ha sortito esito negativo;
- il bonifico è stato effettuato personalmente dal cliente, per sua stessa ammissione, al fine di dare seguito ad una richiesta che gli era stata apparentemente formulata dalla propria figlia;
- alla fattispecie non è applicabile la disciplina di cui all'art. 10 del d.lgs. 11/2010 (PSD2), trattandosi di operazione autorizzata personalmente dal cliente;
- dalle tracciature informatiche risulta infatti che l'operazione è stata effettuata e confermata da APP dal device del cliente, previa digitazione del pin, dopo l'accesso all'APP, effettuato con le credenziali del cliente e confermato dal device dello stesso, previo inserimento del pin;

- il ricorrente ha eseguito l'operazione senza attuare quelle cautele che la situazione richiedeva, nonostante la notorietà di questo tipo di truffe, annoverate anche nell'informativa fornita dalla banca sul suo sito.

Chiede, pertanto, dichiararsi il ricorso inammissibile o in subordine rigettarlo nel merito.

Il cliente replica nei confronti del primo intermediario sostanzialmente ribadendo le proprie difese, mentre nei confronti del secondo intermediario chiarisce che, avvedutosi di essere stato truffato, ha immediatamente contattato la propria banca per segnalare la truffa e richiedere il blocco del bonifico, ma solo oggi scopre che avrebbe dovuto presentare un reclamo prima di promuovere il ricorso.

Soltanto il primo intermediario ha depositato controrepliche con le quali ha insistito nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico di importo di € 4.860,00 eseguita in data 18/07/2024 alle ore 11:42.

Occorre preliminarmente esaminare l'eccezione sollevata dal secondo intermediario per carenza del preventivo reclamo.

In effetti non è in atti alcuna evidenza da cui risulti l'avvenuta presentazione di un preventivo reclamo nei confronti del detto intermediario sì che l'eccezione deve reputarsi fondata.

Come noto, le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* emanate dalla Banca d'Italia con il provvedimento del 18 giugno 2009, nel testo vigente, stabiliscono espressamente che *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario”* (cfr. Sez. VI, par. 1).

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza, che determina l'inammissibilità del ricorso stesso (Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021; Collegio di Milano, decisione n. 19463/2020).

Il ricorso deve pertanto dichiararsi inammissibile nei confronti del secondo intermediario.

Occorre, allora, passare all'esame della domanda formulata nei confronti del primo intermediario, il quale, a propria volta, eccepisce in via preliminare la carenza di legittimazione passiva, sostenendo di non aver in essere alcun rapporto contrattuale con il cliente, essendo altro intermediario il prestatore di servizi di pagamento di quest'ultimo.

Come noto, le Disposizioni ABF alla sezione 1, paragrafo 4, *Ambito di applicazione oggettivo* prevedono che: *“All'Arbitro Bancario Finanziario possono essere sottoposte dai clienti controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari”* e alla sezione 1, paragrafo 3, *Definizioni*, che si definisce cliente *“il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento...”*.

Pertanto, in generale, ai fini della legittimazione passiva dell'intermediario non occorre la sussistenza di un rapporto contrattuale, presente o passato, con il cliente, ma è sufficiente che lo stesso sia entrato in relazione con il cliente per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento.

Per comprendere cosa debba intendersi per “entrare in relazione” vale la pena richiamare la decisione del Collegio di Coordinamento, n. 6886/2022. In tale decisione il Collegio ha rilevato che *“... l'inesistenza di un contratto che sia stato stipulato tra la società ricorrente e la banca resistente non è decisiva al fine di accogliere l'eccezione pregiudiziale sollevata da quest'ultima. Infatti, questo Arbitro ha avuto ripetutamente occasione di ribadire che la*

suddetta qualifica soggettiva di “cliente” sussiste quando, pur non essendo stato stipulato un contratto tra le parti, il ricorrente chieda l'accertamento di diritti, obblighi o facoltà che scaturiscano da rapporti relativi a operazioni e servizi bancari e finanziari, ivi compresi quelli di pagamento (Collegio di Roma, decisione n. 613 del 24 giugno 2010). In particolare, questo Arbitro ritiene che tra il prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens, da un lato, e il solvens, dall'altro, si instauri un contatto sociale qualificato. Infatti, il patrimonio del solvens è assoggettato alle conseguenze potenzialmente dannose dell'esecuzione di tale operazione da parte del prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens, trattandosi pertanto di un fatto che, ai sensi dell'art. 1173 c.c., è idoneo a ingenerare un'obbligazione in conformità dell'ordinamento giuridico (in tal senso, v. Collegio di Roma, decisione n. 3278 dell'8 aprile 2016; decisione n. 2841 del 25 marzo 2016; decisione n. 405 del 19 gennaio 2016; decisione n. 7845 dell'8 ottobre 2015; decisione n. 4172 del 3 luglio 2014). Più precisamente, si tratta di un obbligo di protezione del prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens nei confronti del solvens. Ne consegue che, ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia che disciplinano la procedura innanzi a questo Arbitro, il solvens dev'essere considerato “cliente” del prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens”.

Si richiama, inoltre, la recente decisione del Collegio di Milano n. 5177 del 28 maggio 2025, in cui l'eccezione di carenza di legittimazione passiva sollevata dal PSP del beneficiario è stata respinta anche sulla base della considerazione che, altrimenti, sarebbero escluse dal perimetro della competenza dell'ABF tutte le operazioni riferibili al PSP del soggetto sul cui conto affluisce la somma oggetto dell'ordine di pagamento. Così in motivazione: *“Deve preliminarmente delibarsi l'eccezione preliminare di carenza di legittimazione passiva, sollevata dal P.S.P. del beneficiario. L'eccezione non merita di essere accolta, anche alla luce del fatto che la domanda della ricorrente è di natura dichiaratamente risarcitoria. Ne deriva che va affermata la competenza dell'ABF a decidere il merito della controversia anche nei suoi confronti, in virtù della circostanza che tra la ricorrente e detto P.S.P. – ancorché non vi sia tra loro alcun legame contrattuale – sussiste certamente una relazione idonea ad integrarne la legittimazione passiva ai fini del procedimento arbitrale (cfr. le Disposizioni ABF, Sez. I, par. 3). Va da sé, infatti, che a voler diversamente opinare, risulterebbe ingiustificatamente esclusa dal perimetro della competenza dell'ABF, quanto alle controversie in materia di servizi di pagamento, tutto il segmento dell'operazione riferibile al P.S.P. del soggetto sul cui conto affluisce la somma oggetto dell'ordine di pagamento (segnatamente, la parte dell'art. 24, d. lgs. n. 11/2010, ove sono disciplinati i doveri del P.S.P. del beneficiario).”*

Pertanto, deve reputarsi non sussistente il difetto di legittimazione passiva del primo intermediario.

Pertanto, se è vero che la domanda di ripetizione in senso proprio non può che essere indirizzata all'accipiens, ossia al beneficiario (ex plurimis, Collegio Coordinamento, 6886/2022), è altrettanto vero che, a giudizio del Collegio, la domanda del ricorrente va interpretata come diretta ad accertare essenzialmente la responsabilità dell'intermediario odierno convenuto in occasione della richiesta di recall e, dunque, come di natura risarcitoria. Entro tali limiti, la domanda è sicuramente ammissibile e l'intermediario è legittimato passivo. Venendo, quindi, al merito.

Il cliente, in data 18/07/2024, ore 11:42, ha disposto un bonifico ordinario di importo pari a € 4.860,00 a favore di tale F*S*, IBAN n. *260, detenente un conto presso il primo intermediario, vale a dire quello ricevente.

Il bonifico è stato eseguito personalmente dal cliente all'esito di una truffa, nella convinzione di inviare la somma alla propria figlia.

In data 18/07/2024, lo stesso giorno di esecuzione del bonifico, ma alle ore 21:30 dunque oltre i limiti giornalieri di operatività, il secondo intermediario (di radicamento del conto del cliente) ha

attivato la procedura interbancaria di *recall* con motivazione: “*recall richiesta dal cliente per frode commerciale*”.

Il primo intermediario, infine, ha ricevuto comunicazione dal secondo intermediario della circostanza che il cliente era caduto vittima di una truffa alle ore 23:00 del 18/07/2024.

Dall'esame della documentazione allegata risulta che il primo intermediario abbia accreditato le somme di cui al bonifico sul conto del proprio cliente (F*S*) il giorno seguente rispetto a quello di inserimento dell'ordine di bonifico da parte del ricorrente (data contabile ordinante e data valuta ordinante 18/07/2024; data regolamento e data valuta banca 19/07/2024), ma l'accredito avviene in automatico e, in mancanza della allegazione del regolamento che lo disciplina, non può escludersi che le somme fossero già pervenute sul conto del beneficiario quando il primo intermediario è venuto a conoscenza dal secondo intermediario della truffa subito dal ricorrente. In altri termini: dalla documentazione prodotta dalle parti non si evince l'ora il cui l'accredito della somma bonificata è stata disposto, sì che se l'ordine fosse stato lavorato dopo la mezzanotte, ma prima dell'apertura degli uffici e dunque della presa visione da parte del funzionario preposto della comunicazione inviata dal secondo intermediario alle ore 23:00 del giorno 18/07, non potrebbe di certo attribuirsi al primo intermediario la responsabilità di non avere bloccato la disposizione di bonifico.

Quanto alle azioni intraprese dall'intermediario del beneficiario dopo la ricezione della richiesta di *recall*, dall'esame della documentazione fornita emerge che in data 19/07/2024, ore 9:30, ha inviato una e-mail al proprio cliente beneficiario del bonifico (che quindi aveva già ricevuto l'accredito), chiedendo di illustrare la natura del bonifico in entrata e informandolo che, in attesa di ricevere chiarimenti, il conto e la carta di pagamento associata sarebbero rimasti sospesi.

Da quanto sostenuto dall'intermediario e dalla documentazione allegata, non risulta se il beneficiario del bonifico abbia risposto o meno a tale richiesta. L'intermediario nelle controdeduzioni riferisce però di aver successivamente tentato di contattare anche telefonicamente il beneficiario e che i vari tentativi non hanno sortito esito favorevole.

Dalla documentazione in atti risulta, infine, che il primo intermediario, in data 05/11/2024, ha fornito riscontro al reclamo, informando il cliente:

1. che, quando l'importo di un'operazione di pagamento viene messo a disposizione sul conto del beneficiario, questi ne diviene titolare e l'istituto del beneficiario non può stornare il relativo importo senza il consenso del cliente o in mancanza di un provvedimento giudiziale che lo autorizzi a farlo;
2. di essersi messo in contatto con il beneficiario, senza ricevere formale autorizzazione alla restituzione dell'importo del bonifico in contestazione;
3. che, in assenza di manleva e/o di provvedimento dell'Autorità giudiziaria, non può procedere con la restituzione delle somme;
4. di essere disponibile nei confronti delle Autorità competenti, qualora occorressero dettagli per eventuali indagini.

Vi è dunque prova in atti che il primo intermediario ha adottato una serie di azioni che denotano la collaborazione prestata nel tentativo di recupero delle somme a favore del ricorrente; in assenza del consenso espresso del titolare, di un'apposita garanzia rilasciata dall'istituto del pagatore o di un provvedimento dell'Autorità giudiziaria che imponga la restituzione o il sequestro delle somme, il primo intermediario non ha potuto disporre delle somme giacenti sul rapporto.

Ebbene, la materia dell'esecuzione delle operazioni di pagamento è regolata dal decreto legislativo 11/2010, che al capo III prevede, tra l'altro, che l'ordine di pagamento, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, non possa essere revocato dall'utente (art. 17) e, con specifico riferimento alla responsabilità del prestatore di servizi di pagamento – sia dell'ordinante che del beneficiario - (art. 24), che l'ordine di pagamento

eseguito conformemente all'identificativo unico si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario.

Con riferimento alla richiesta di *recall* pervenuta al PSP dell'accipiens, si richiama la decisione del Collegio di Palermo n. 5294/2025 (riguardante il caso di un bonifico in cui le somme erano già pervenute sul conto del beneficiario), ove si afferma che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario: *“non ha né l'obbligo né il diritto, sulla base della semplice denuncia del Ricorrente e prima che venga accertata giudizialmente la provenienza delittuosa delle somme, di “trasferire” forzosamente le somme presenti sul conto di un proprio cliente sul conto di un terzo, qualora il proprio cliente, contattato tramite la procedura di recall, non abbia acconsentito alla restituzione.*

... Tutto ciò che l'Intermediario poteva fare era, al massimo, eseguire un blocco cautelativo temporaneo, nelle more che il Ricorrente stesso eseguisse un sequestro conservativo o comunque ottenesse l'accertamento giurisdizionale del proprio diritto”.

Anche il Collegio di Milano, con decisione n. 15980 del 15 dicembre 2022, si è pronunciato sugli obblighi del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario nel caso in cui veniva domandato allo stesso di recuperare fondi già accreditati sul conto dell'accipiens.

Il Collegio, premesso che *“Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è poi obbligato a collaborare con la banca del pagatore per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento, “anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile” e che “Nel caso di specie tale obbligo di collaborazione sembra essere stato assolto dal resistente, atteso che l'intermediario convenuto ha prontamente bloccato il conto corrente del beneficiario” e “Ha inoltre richiesto tempestivamente al beneficiario del conto la restituzione delle somme presenti sul conto”* ha concluso che: *“il mancato recupero dei fondi, nel caso di specie, non può imputarsi alla colpa dell'intermediario convenuto per violazione del dovere di collaborazione, che si configura come un'obbligazione di mezzi e non di risultato (cfr. in tal senso Collegio di Torino, decisione n. 22487/2021). La giurisprudenza dell'Arbitro è consolidata nell'affermare che “se il mancato recupero è dovuto alla mancanza di esplicito consenso del beneficiario ovvero la richiesta di storno viene formulata quando i fondi non sono più disponibili, l'intermediario non risponde perché quando l'importo di un'operazione di pagamento viene messo a disposizione sul conto corrente del beneficiario, questi ne diviene titolare e la banca non può unilateralmente bloccare o stornare il relativo importo senza il consenso del cliente in mancanza di un provvedimento giudiziale che la autorizzi a farlo” (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 21136/2021; in senso conforme Collegio di Napoli, decisione n. 3912/2021).”*

S riporta, infine, la decisione del Collegio di Bologna n. 7246 del 23 luglio 2025, che richiama l'ordinanza della Corte di Cassazione n. 17415/2024 che si è espressa in generale sulla (diversa) ipotesi di responsabilità dell'intermediario in ipotesi di errata indicazione dell'IBAN beneficiario, affermando che *“al fine di poter accertare la responsabilità della parte resistente alla stregua delle regole di diritto comune, occorre dimostrare che la stessa fosse effettivamente consapevole dell'errore compiuto dal ricorrente nel disporre il bonifico e, ciò nonostante, non si sia adoperata per interrompere l'esecuzione del pagamento (cfr., sul punto, Coll. Torino, dec. n. 13152/2025; Coll. di Milano, dec. n. 12040/24; Coll. di Roma, dec. n. 4765/2025).*

Per tutto quanto esposto, gli elementi in atti non consentono di concludere per una responsabilità del primo intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso nei confronti del primo intermediario; dichiara il ricorso inammissibile nei confronti del secondo intermediario.

IL PRESIDENTE