Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- In data 27/01/2023 ha effettuato un bonifico di € 709,00 a favore di una carta emessa dall'intermediario convenuto, per stipulare un'assicurazione per il proprio veicolo.
- Resosi conto di essere stata vittima di una truffa, bloccava l'operazione.
- Dopo aver presentato denuncia, il resistente riferiva per le vie brevi che il bonifico era stato bloccato.
- L'intermediario convenuto si rifiutava di restituire la somma del bonifico senza il consenso del suo cliente.

- Parte ricorrente chiede la restituzione della "somma che detiene" il convenuto in quanto è stata vittima di truffa e la condanna di quest'ultimo al pagamento delle spese della presente procedura.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Il bonifico de quo veniva disposto da una carta di un diverso intermediario alle ore 18:25 del 27/01/2023 in favore di un proprio cliente titolare di carta prepagata e accreditato in favore del beneficiario il 30/01/2023.
- Ha ricevuto in data 30/01/2023 una richiesta interbancaria di richiamo del bonifico.
- La richiesta ha avuto esito negativo, non essendo stata accolta dal beneficiario.
- La pretesa restitutoria avrebbe dovuto essere avanzata dalla ricorrente nei confronti del proprio intermediario (qualora avesse riscontrato delle inadempienze) o del beneficiario dell'operazione contestata.
- Preliminarmente, la domanda avversaria si palesa inammissibile in quanto difetta la propria legittimazione passiva.
- Nel merito, le pretese della ricorrente sono totalmente sfornite di prova in quanto non vi è evidenza né del riferito raggiro subito, né dell'operazione di pagamento oggetto della richiesta di restituzione, né di qualunque altro elemento da cui possa evincersi che la stessa "bloccava l'operazione".
- Il caso di specie non attiene a un'ipotesi di operazione non autorizzata.
- Alcuna responsabilità può essergli addebitata, in quanto nulla detiene e ha correttamente adempiuto ai propri obblighi e legittimamente si è attenuto a quanto previsto dall'art. 17 d.lgs. n. 11/2010, ove è sancito il principio generale della irrevocabilità degli ordini di pagamento.
- L'intermediario chiede, in via preliminare, che si dichiari la propria carenza di legittimazione passiva; nel merito, che si rigetti la domanda della ricorrente.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Dalla corrispondenza intercorsa con il convenuto si evinceva che la somma fosse rimasta bloccata e nella disponibilità di quest'ultimo.
- Su tale circostanza si fonda l'odierno ricorso.
- Non si comprende per quale ragione il convenuto non abbia voluto specificare prima che l'importo era effettivamente stato accreditato al destinatario.
- L'intermediario è responsabile per la condotta assunta che ha costretto la ricorrente ad avvalersi di un legale e difendersi per ottenere una somma che diceva essere bloccata e non invece accreditata.

In sede di controrepliche l'intermediario afferma quanto segue.

- Non si comprende cosa possa aver fatto credere alla ricorrente che avesse trattenuto per sé le somme bonificate in favore del proprio cliente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- Qualora sia decorso il termine per annullare una disposizione di pagamento volontariamente eseguita, l'unico strumento possibile è la richiesta di restituzione da parte del beneficiario.
- Al fine di provare che le somme sono state accreditate, produce un estratto del rendiconto del beneficiario.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente, vittima di una frode per la quale ha disposto un bonifico di € 709,00 a favore di un malvivente che credeva essere un assicuratore, si duole della condotta dell'intermediario che non le ha restituito detta somma di cui pertanto chiede il rimborso unitamente alle spese sostenute per il procedimento.

In via preliminare, l'intermediario resistente eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in quanto riveste il ruolo di banca beneficiaria del bonifico oggetto di contestazione, mentre il pagamento veniva eseguito tramite un altro istituto di credito. L'eccezione non coglie nel segno e non può pertanto essere accolta. Secondo l'orientamento ABF, nell'ambito dei servizi di pagamento, il prestatore di servizi del beneficiario è parte di un procedimento che vede nell'accredito sul conto del beneficiario l'atto finale. Ne consegue che tale prestatore concorre, assieme al prestatore dell'ordinante, alla realizzazione dell'operazione di pagamento, rispondendo perciò anche nei confronti dello stesso ordinante in ipotesi di negligente esecuzione, pur in assenza di una relazione contrattuale. Pertanto, nel caso di servizi di pagamento disposti tramite bonifico che coinvolgano necessariamente l'attività di più intermediari, una parte può accedere al sistema di soluzione delle controversie non solo ove lamenti la non correttezza della condotta dell'intermediario presso cui ha il proprio conto, ma anche quando la domanda riguardi la condotta del prestatore di servizi di pagamento del beneficiario (v., per tutti, Collegio di Bari n. 9912/2023, ove si evidenzia che rientra nella nozione di "cliente", ai sensi delle Disposizioni ABF, sia "il soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale", sia quello che "è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento", estendendo dunque la relativa nozione a qualunque soggetto entri in un "contatto sociale qualificato" con l'intermediario stesso, sull'assunto che la tradizionale visione contrattualista risulta eccessivamente rigida e scarsamente aderente al ruolo multiforme che la banca assume nelle relazioni economiche con il pubblico). Nello specifico, il Collegio di Coordinamento, trattando un caso in cui il pagatore agiva nei confronti della banca del beneficiario, ha riconosciuto la qualifica di "cliente" al pagatore, in forza del "contatto sociale qualificato" che lo lega alla banca del beneficiario, e, correlativamente, ha ritenuto che quest'ultima possa a sua volta essere legittimata passivamente rispetto alla domanda di rimborso della somma oggetto del bonifico, là dove vi siano spazi per interpretare la stessa come azione risarcitoria e non come azione di ripetizione dell'indebito oggettivo, per la quale può essere convenuto il solo accipiens del pagamento (n. 6886/2022). Considerato che la ricorrente nelle repliche ritiene l'intermediario responsabile per la condotta assunta che l'ha costretta ad avvalersi di un legale per ottenere una somma che credeva essere bloccata e non invece accreditata, il Collegio ritiene quindi che la domanda sia interpretabile come richiesta di risarcimento.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel merito, come risulta dalla denuncia e dalla contabile del bonifico versate in atti, parte ricorrente chiede il rimborso di una operazione di bonifico ordinario di € 709,00, personalmente eseguita il 27/01/2023 in seguito a una truffa. Secondo quanto dichiarato dalla stessa nella denuncia sporta all'autorità competente, l'attrice in data 27.01.2023 effettuava una ricerca su un sito specializzato per trovare il preventivo più conveniente di una polizza rca per la sua auto. Individuata siffatta offerta, provvedeva online a compilare un modulo in cui riportava i dati dell'auto e il suo numero di cellulare. Alle ore 12:37 veniva contattata da un presunto intermediario assicurativo che le inviava un preventivo di € 709,00 e le chiedeva di inviargli alcuni documenti per la stipula del contratto. Procedeva quindi a effettuare il bonifico a favore della carta n. *922 emessa dal convenuto. Da quel momento, il sedicente intermediario assicurativo diveniva irreperibile e pertanto l'attrice provvedeva a bloccare l'operazione.

La ricorrente fonda la sua richiesta di restituzione del bonifico sulla convinzione che la somma fosse rimasta bloccata e nella disponibilità del PSP del beneficiario. Dalla mail inviata all'intermediario il 12.05.2025, in atti, emerge che il legale della ricorrente sarebbe stato indotto a ritenere che il bonifico era stato bloccato presso il convenuto e la somma mai accreditata a seguito di quanto appreso "per le vie brevi" dall'intermediario stesso. Nella mail di riscontro del 20.05.2025 quest'ultimo risponde che si era adoperato a svolgere tutti gli accertamenti del caso e a porre in essere le misure necessarie; la informava anche che era pervenuta richiesta di richiamo di bonifico il cui buon esito è però subordinato all'espressa autorizzazione del destinatario del pagamento, "la quale è stata rifiutata in quanto il beneficiario è risultato irreperibile". A conferma dell'avvenuto accredito dell'importo del bonifico l'intermediario produce un estratto del rendiconto della carta del beneficiario.

Posto quanto sopra in fatto, il Collegio rileva in primo luogo che, in tema di corretta esecuzione degli ordini di bonifico disposti dalla clientela, viene in rilievo l'art. 24 d.lgs. n. 11/2010, secondo il quale, "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. Se l'identificativo unico fornito dall'utente 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 tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario è tenuto a collaborare, anche comunicando al prestatore di servizi di pagamento del pagatore ogni informazione utile. Se non è possibile il recupero dei fondi, il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela. Ove previsto nel contratto quadro, il prestatore di servizi di pagamento addebita all'utente le spese sostenute per il recupero dei fondi. Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utente anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico". Il Collegio di Coordinamento ha interpretato l'art. 24 d.lgs. n. 11/2011 nel senso che, nell'esecuzione di un bonifico bancario, il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico, anche qualora l'utilizzatore abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'IBAN (n. 162/2017; così anche CGUE, 21 marzo 2019, C-245/18). Ne consegue che, nel caso di

specie, non risulta censurabile il comportamento dell'intermediario resistente, il quale ha adempiuto l'ordine di pagamento conformemente all'IBAN indicato dalla ricorrente. Quanto poi alla doglianza che l'intermediario avrebbe bloccato e trattenuto la somma presso di sé senza accreditarla, questo non corrisponde a quanto prescrive la normativa, in particolare l'art. 17 d.lgs. n. 11/2010 sulla "Irrevocabilità di un ordine di pagamento", e alla conseguente prassi bancaria: i PSP si limitano a "traghettare" la somma dal conto del disponente a quello del beneficiario sulla base dell'IBAN, quando il bonifico viene eseguito.

L'intermediario fa altresì presente di aver ricevuto una richiesta interbancaria di richiamo del bonifico in data 30.01.2023 con esito negativo "non essendo stata accolta dal beneficiario" resosi irreperibile. Orbene, l'art. 17, comma 5, d.lgs. n. 11/2010 prevede che, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento per il pagatore, la revoca sarà possibile solo con il consenso del beneficiario: "Decorsi i termini di cui ai commi da 1 a 4, l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente e i prestatori di servizi di pagamento interessati. Nel caso di un'operazione di pagamento disposta su iniziativa del beneficiario o per il suo tramite, per la revoca dell'ordine di pagamento è necessario anche il consenso del beneficiario" (in argomento, v., ex multis, Collegio di Bologna, n. 4947/2021).

Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE