Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 21/04/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 12 dicembre 2025 espone quanto segue:

- in data 16.07.2025, il ricorrente è stato vittima di truffa, iniziata con l'arrivo di un messaggio sms truffaldino, cui seguivano le indicazioni telefoniche di un sedicente maresciallo che lo induceva ad effettuare un bonifico bancario urgente e non revocabile, di € 38.000,00, a favore del conto acceso presso l'intermediario convenuto;
- il giorno successivo il cliente, resosi conto di essere stato vittima di truffa, ha presentato denuncia ai Carabinieri e, per il tramite del proprio istituto bancario, effettuato immediatamente richiesta di richiamo, rimasta senza alcun riscontro;
- il 18.07.2025 inviava al convenuto diffida volta ad ottenere il blocco del conto corrente su cui il bonifico era stato accreditato, l'immediata restituzione della somma versata nonché la comunicazione del nominativo dell'effettivo titolare del conto corrente di accredito, sempre senza ottenere alcun riscontro;
- in data 22.07.2025 inviava diffida anche alla Consob, nonché alla Banca d'Italia (in data 31.07.2025 quest'ultima invitava l'intermediario convenuto a fornire un'adeguata e sollecita risposta);

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- in pari data veniva depositato avanti il Tribunale ricorso d'urgenza ex art. 669 bis e 700 c.p.c., con udienza fissata al 27.08.2025;
- l'intermediario non ottemperava tempestivamente ai ripetuti inviti ricevuti, rimanendo silente per lungo tempo e comunicando solamente nella memoria difensiva del procedimento cautelare, depositata in data 22.08.2025, che il conto corrente su cui la somma era stata accreditata era stato "svuotato" già in data 16.07.2025;
- nella medesima memoria non veniva indicato il nominativo del titolare effettivo del conto corrente su cui la somma era stata accreditata, essendo stati oscurati i dati del beneficiario: solamente in data 25.08.2025 veniva comunicata tale informazione, due giorni prima dell'udienza fissata, costringendo il ricorrente a rinunciare ad una delle richieste di cui al ricorso d'urgenza, poi rigettato con condanna alle spese;
- ricevuto il nominativo dell'effettivo titolare del conto corrente beneficiario dell'accredito, è stata inviata diffida;
- l'intermediario non è stato diligente, non avendo rilevato la mancata coincidenza tra il nome del beneficiario indicato all'interno dell'ordine di bonifico ed il titolare effettivo del c/c cui era associato l'IBAN utilizzato per l'operazione, anche in considerazione dell'importo elevato della disposizione di pagamento e degli obblighi connessi alla normativa antiriciclaggio (lo stesso intermediario, nella memoria difensiva del procedimento cautelare afferma che il ricorrente è incorso in una truffa cd. "Money Mule");
- l'intermediario non può andare esente da responsabilità per il solo fatto di trasmettere comunicazioni antifrode, considerando peraltro che il ricorrente non è suo diretto cliente;
- la mancanza di diligenza dell'intermediario rileva soprattutto nella mancanza di collaborazione, tenuto conto che, oltre ai mancati tempestivi riscontri, non ha fornito il nominativo dell'effettivo titolare del conto corrente per oltre un mese, salvo poi comunicarlo a ridosso dell'udienza fissata dal Tribunale, vanificandone di fatto ogni utilità;
- il ricorrente è stato costretto ad agire giudizialmente nei confronti della banca a fronte di tale inerzia, sopportando anche il costo delle spese di lite, non avendo l'intermediario accettato la loro compensazione.

Pertanto, il cliente chiede di accertare e dichiarare l'illegittimità del comportamento dell'intermediario convenuto e per l'effetto condannarlo alla restituzione di € 38.000,00, oltre interessi legali dal dovuto al saldo; condannare lo stesso istituto per i danni "subiti e subendi", oltre alle spese sostenute per l'azione giudiziaria d'urgenza comprensive di spese del proprio legale e di quelle per l'avversa difesa al pagamento delle quali è stato condannato.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario afferma quanto segue:

- il ricorrente riferisce di aver ricevuto, in data 16.07.2025, un SMS che lo invitava a disconoscere un'operazione di € 899,00 chiamando un numero cellulare, venendo quindi informato dall'interlocutore che sarebbe stato contattato da un maresciallo dei Carabinieri (essendo in corso "una indagine investigativa" all'interno della banca);

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- veniva effettivamente contattato dal sedicente maresciallo che lo invitava a recarsi presso la filiale per “effettuare un bonifico bancario della somma di € 38.000,00 mettendoli così al sicuro”, come poi in effetti faceva;
- eccepisce l’inammissibilità del ricorso, per carenza di legittimazione attiva e passiva, in quanto il ricorrente (che ha disposto l’operazione contestata presso altro intermediario) non è cliente del convenuto, che riveste unicamente il ruolo di prestatore di servizi di pagamento del destinatario dell’accredito;
- il messaggio truffaldino non è riconducibile neppure apparentemente all’intermediario convenuto;
- il ricorso è inoltre inammissibile in quanto la controversia è stata sottoposta al vaglio dell’autorità giudiziaria per effetto della denuncia per truffa presentata dal ricorrente;
- in ogni caso l’intermediario, appresa l’incongruenza delle informazioni relative al pagamento, si è adoperato per consentire al ricorrente di recuperare la somma oggetto della frode, bloccando tempestivamente il conto corrente (tuttavia già privo di liquidità) in attesa delle determinazioni dell’Autorità Giudiziaria;
- ha inoltre comunicato il nominativo del beneficiario del bonifico al legale del ricorrente;
- alla luce della normativa vigente in materia al momento dell’esecuzione dell’operazione, nell’esecuzione di un bonifico sia il prestatore di servizi di pagamento dell’ordinante che quello del beneficiario sono autorizzati a realizzare l’operazione tenendo conto esclusivamente dell’identificativo unico (codice IBAN);
- nel caso di specie l’intermediario ha correttamente eseguito l’operazione sulla base del codice identificativo unico e, quindi, non può essere ritenuto responsabile per la mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e il titolare del conto di accredito, in assenza di elementi utili per astenersi dall’esecuzione dell’operazione contestata;
- il ricorrente al contrario è stato negligente, avendo dettagliatamente seguito le istruzioni ricevute dai frodatori fin dall’inizio della truffa;
- la domanda risarcitoria dovrà essere rigettata, in quanto non è stata fornita la prova circa il pregiudizio subito né del nesso causale tra la condotta del convenuto e gli asseriti danni;
- non sono dovute le spese legali, in quanto parte ricorrente avrebbe potuto adire codesto Arbitro senza alcuna assistenza legale.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche il cliente, richiamate le conclusioni del ricorso contesta all’intermediario di avere nelle controdeduzioni indicato per errore un soggetto estraneo al ricorso, probabilmente per un refuso legato ad altre pratiche simili; lamenta che alla denuncia del 10.12.2025 l’intermediario ha risposto in modo meramente formale richiamando una precedente missiva, senza affrontare le contestazioni né sollevare eccezioni di legittimazione; contesta l’eccezione di carenza di legittimazione attiva, chiarendo che non è necessario essere clienti di una banca per ricorrere all’ABF se si è entrati anche solo in relazione con essa; afferma la legittimazione passiva del convenuto, poiché il ricorso non riguarda l’autore della truffa ma il comportamento non diligente dell’intermediario; l’intermediario ha realizzato condotte negligenti, stante il ritardo

nel fornire riscontro alle informazioni richieste, comunicate solo dopo oltre un mese e a ridosso di un'udienza giudiziaria; ribadisce la mancata verifica della corrispondenza tra beneficiario indicato nel bonifico e reale intestatario del conto di accredito, nonché l'assenza di controlli adeguati sull'operazione e il mancato tentativo di recupero delle somme indebitamente accreditate e successivamente distratte (cfr. Cass. n. 17415/2024); non vi è litispendenza con l'autorità giudiziaria, in quanto la denuncia per truffa riguarda solo il terzo autore del reato; la richiesta di rimborso delle spese legali concerne i costi sostenuti per la procedura d'urgenza necessaria a ottenere informazioni illegittimamente negate dalla banca, non quelle del ricorso in esame.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, con le controrepliche ribadisce le eccezioni preliminari delle controdeduzioni; nel merito richiama l'art. 24 del decreto legislativo n. 11/2010, il quale prevede che nell'esecuzione di un bonifico sia il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante che quello del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione tenendo conto esclusivamente dell'identificativo unico (codice IBAN), cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 162/2017; nel caso di specie il convenuto ha correttamente eseguito l'operazione sulla base del codice identificativo unico e ha provveduto a bloccare il conto a distanza di solamente un'ora dalla richiesta, quando tuttavia gli importi presenti sul conto corrente erano già stati distratti.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico istantaneo, dell'importo di € 38.000,00, eseguito il 16 luglio 2025.

È in atti la denuncia presentata dal cliente in data 17/07/2025 ed integrata il giorno 22/07/2025.

In via preliminare occorre esaminare le eccezioni sollevate dall'intermediario di difetto di legittimazione attiva e passiva.

L'intermediario eccepisce la carenza di legittimazione attiva del ricorrente, il quale non è cliente della banca in quanto non ha mai trattenuto alcun rapporto contrattuale con esso e, del pari, il difetto di legittimazione passiva in quanto l'operazione di pagamento è stata fatta a valere sul conto corrente acceso presso altro intermediario (non convenuto), mentre il medesimo intermediario convenuto riveste unicamente il ruolo di prestatore di servizi di pagamento del destinatario dell'accredito.

Sul punto le Disposizioni ABF, Sez. I, § 3 ("Definizioni") quanto alla qualifica di "cliente" prevedono che per tale debba intendersi "*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*".

In proposito, il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 6886/22, trattando un caso ove 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, laddove vi

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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).
Ne segue la legittimazione attiva del cliente e del pari quella dell'intermediario convenuto, potendosi interpretare la domanda di pagamento di € 38.000,00 formulata contro l'intermediario non come restitutoria, ma quale somma richiesta a titolo di danni.
Peraltro, si osserva che l'art. 24 del D. Lgs 11/2010 prevede che "*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*", riconoscendo, di conseguenza, una forma di responsabilità anche nei confronti dell'intermediario destinatario del bonifico, che quindi potrà essere legittimato passivo del procedimento eventualmente instaurato dal ricorrente.
Infine, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso in quanto il ricorrente ha instaurato un procedimento penale a seguito della presentazione della denuncia / querela avente ad oggetto gli stessi fatti proposti con il ricorso. Richiama al riguardo il Collegio di coordinamento, decisione n. 3961 del 23/11/2012 e Collegio di Roma, decisioni n. 8629/24 e n. 8656/2024
Sotto questo profilo questo Collegio deve escludere la sussistenza della litispendenza perché l'anteriore proposizione della denuncia querela innanzi all'autorità giudiziaria, pur risultando correlata alla vicenda sottoposta all'Arbitro, non coinvolgeva l'intermediario convenuto bensì un terzo soggetto ed ha ad oggetto un titolo di responsabilità diverso da quello evocato nel giudizio ordinario.
Del pari deve escludersi la violazione del principio del *ne bis in idem* con riferimento all'instaurato procedimento cautelare civile contro l'intermediario convenuto, poi concluso, avente ad oggetto la restituzione delle somme oggetto di truffa e la comunicazione del nome del titolare del conto beneficiario della transazione truffaldina. Ciò in ragione della natura del procedimento ex art. 700 c.p.c. la cui decisione non è idonea a passare in giudicato (in questo senso v. Collegio Roma, decisione n. 3548 del 18 aprile 2016) sì che non si versa in alcuna delle ipotesi di inammissibilità del ricorso (v. Sez. I, § 4 (Ambito di applicazione oggettiva), delle "Disposizioni" procedurali-ABF).
Ciò posto, il ricorso è comunque infondato nel merito e, come tale, va respinto. L'intermediario ha infatti prodotto la documentazione relativa al ricorso cautelare, proposto ai sensi dell'art. 700 c.p.c. dinanzi al Tribunale civile di Roma. Sulla scorta della suddetta documentazione emerge che le prospettazioni in fatto e le conseguenti richieste appaiono sostanzialmente identiche, sicché non vi è motivo, per questo Collegio, di pervenire ad una decisione diversa da quella assunta in sede di Autorità Giudiziaria Ordinaria (sia pure con un provvedimento non suscettibile di passare in cosa giudicata), in difetto peraltro della deduzione di nuove ragioni di fatto o di diritto, ovvero di un mutamento delle circostanze.
Peraltro, secondo quanto affermato dalle parti, le generalità del beneficiario sono state poi comunicate (il cliente lamenta infatti in ricorso soltanto la tardività dell'informazione da parte dell'intermediario).
Solo per completezza, si osserva quanto segue.
Il cliente rispetto l'operazione disconosciuta contesta la responsabilità dell'intermediario convenuto il quale, informato tempestivamente dell'accaduto, avrebbe potuto bloccare il conto corrente del reale titolare ed evitare, in tal modo, il prelievo del danaro da parte del truffatore.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario afferma, invece, di essersi adoperato immediatamente una volta ricevuta la segnalazione di avvenuta frode, provvedendo al blocco nel breve volgere di un'ora.
Ebbene, la versione dell'intermediario trova conferma nel contenuto dello screenshot prodotto da quest'ultimo in atti.
Peraltro, da evidenza allegata in atti emerge che le somme bonificate sono fuoriuscite dal conto subito dopo la truffa.
Infine, con riferimento al tema della corretta esecuzione degli ordini di bonifico disposti dalla clientela, vale la pena precisare che il bonifico oggetto del ricorso è stato realizzato nel mese di luglio 2025, quindi prima dell'efficacia delle disposizioni in materia di c.d. *"Verification of Payee (VoP)*".
In relazione all'esecuzione dei bonifici (ordinari e istantanei), il Regolamento (UE) 2024/886 del Parlamento europeo e del Consiglio ha disposto, con efficacia a partire dal 9 ottobre 2025, l'obbligo della c.d. *"Verification of Payee"*, un sistema che verifica la corrispondenza tra IBAN e nome (o identificativo) del beneficiario. Tale meccanismo è stato introdotto al fine di ridurre frodi ed errori, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettui un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato.
Ciò sottolineato, si osserva che all'epoca della disposizione la nuova disciplina non era ancora vigente e valeva il principio di diritto dettato dal Collegio di Coordinamento (decisone n. 162/2017) per il quale: "*l'art. 24 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, va interpretato nel senso che, nell'esecuzione di un bonifico bancario, il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante ed 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. In particolare, il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN".*
Tutto quanto sopra esposto non si può che escludere il sussistere a carico dell'intermediario convenuto di qualsivoglia responsabilità e concludere per la infondatezza della domanda.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE