Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Parte ricorrente ha adito questo Arbitro al fine di chiedere la condanna dell'intermediario al rimborso della somma di euro 4112,20 pari al controvalore di due bonifici disposti per il pagamento di merce mai consegnata.
All'uopo espone di aver disposto, in data 12 aprile 2024 e 13 dicembre 2024, due bonifici rispettivamente di € 2.200,00 e € 1.912,20 in favore della società D*** S.r.l., a titolo di acconto per l'acquisto di beni mai consegnati. Dopo aver invano messo in mora il beneficiario, in data 17 maggio 2025 la ricorrente contattava l'intermediario per avviare la procedura di recall dei bonifici. Il 21 giugno 2025 la ricorrente formalizzava la richiesta, fornendo la documentazione necessaria. L'intermediario trasmetteva le richieste di storno alla banca del beneficiario. Per il bonifico di € 1.912,20, la banca beneficiaria riscontrava negativamente per "No answer from the customer". Per il bonifico di € 2.200,00, dopo un iniziale errore della banca beneficiaria sulla data dell'operazione, la richiesta veniva definitivamente respinta per "insufficienza di fondi" sul conto del beneficiario.
La ricorrente lamenta la mancata diligenza, trasparenza e tempestività dell'intermediario nella gestione delle procedure di recall, assumendo che un ritardo di circa due mesi nell'inoltro della richiesta per il bonifico di € 2.200,00 abbia favorito lo svuotamento del conto del beneficiario. Chiede, pertanto, la condanna dell'intermediario al rimborso dell'importo complessivo di € 4.112,20, oltre alla produzione

della corrispondenza interbancaria e all'accertamento della violazione degli obblighi di correttezza e buona fede.
Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente eccepisce che:

- le richieste di recall sono state presentate dalla ricorrente con gravissimo ritardo (un anno e due mesi dal primo bonifico, sei mesi dal secondo), circostanza che ha oggettivamente compromesso ogni possibilità di recupero;
- non appena ricevuta la richiesta (21 giugno 2025), la banca si è prontamente attivata inoltrando le richieste di storno alla banca del beneficiario (25 giugno 2025) e, per il bonifico di € 2.200,00, ha reiterato la richiesta il 2 settembre 2025, riscontrando tempestivamente le richieste di chiarimenti della banca controparte;
- l'esito negativo della procedura è dipeso esclusivamente dalla mancata risposta del beneficiario (per il primo bonifico) e dalla successiva incapienza del suo conto (per il secondo), circostanze estranee alla sfera di controllo dell'intermediario;
- la ricorrente, già al momento della messa in mora del venditore (maggio 2025), era a conoscenza di elementi che deponevano per la natura fraudolenta dell'operazione (recensioni negative online), ma ha comunque ritardato ulteriormente l'attivazione della procedura di recall.

Con le repliche, parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso, sostenendo che il ritardo nell'inoltro della richiesta per il bonifico di € 2.200,00 sia imputabile all'intermediario e che la banca non abbia fornito prova dell'effettiva ricezione della richiesta da parte della banca beneficiaria. Contesta, altresì, che i tempi di risposta della banca beneficiaria (meno di 30 ore) siano stati insufficienti per consentire al beneficiario di manifestare la propria volontà.
Nelle controrepliche, l'intermediario ribadisce la correttezza del proprio operato e la tempestività delle comunicazioni, richiamando la normativa SEPA che fissa in 15 giorni lavorativi il termine per la risposta della banca del beneficiario, senza escludere che la risposta possa pervenire anche prima. Precisa, inoltre, che la richiesta di recall per il bonifico di € 1.912,20 è stata trasmessa correttamente e che l'esito "No answer from the customer" è previsto dalle regole SEPA.

DIRITTO

La controversia verte sulla responsabilità dell'intermediario nella gestione della procedura di recall di due bonifici SEPA disposti dalla ricorrente, a seguito della mancata consegna della merce da parte del beneficiario.
L'art. 17, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010 stabilisce che l'ordine di pagamento diviene irrevocabile dal momento in cui è ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore. Una volta eseguito il bonifico, il pagatore non può più revocarlo unilateralmente. L'unico strumento per tentare il recupero delle somme è la procedura di recall disciplinata dalle regole del circuito SEPA (SEPA Credit Transfer Scheme Rulebook), attivabile su richiesta del cliente.
Secondo il costante orientamento dell'ABF, l'intermediario del pagatore è tenuto a collaborare con diligenza e tempestività nell'inoltro della richiesta di recall alla banca del beneficiario e nel fornire al cliente le informazioni relative all'esito della procedura (cfr. art. 24, comma 2, d.lgs. n. 11/2010). Tuttavia, il buon esito della procedura è subordinato a fattori indipendenti dalla volontà dell'intermediario, quali il consenso del beneficiario e la presenza di fondi sufficienti sul suo conto. (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 7363/2024 e 15198/2022; Collegio di Napoli, decisione n. 21846/2021).
Nel caso di specie, occorre esaminare la condotta dell'intermediario alla luce dei seguenti elementi:

- la ricorrente ha formalizzato la richiesta di recall il 21 giugno 2025, a distanza di oltre un anno dal primo bonifico (12 aprile 2024) e di circa sei mesi dal secondo (13 dicembre 2024). Tale ritardo, non giustificato da alcuna circostanza oggettiva, ha reso già di per sé estremamente probabile l'incapienza del conto del beneficiario o la dispersione delle somme, come confermato dall'esito negativo delle procedure;

- l'intermediario, ricevuta la richiesta, ha prontamente inoltrato le istanze di recall alla banca del beneficiario in data 25 giugno 2025, come documentato dai log prodotti;
- per il bonifico di € 2.200,00, a fronte del mancato riscontro e dell'errore della banca beneficiaria sulla data, l'intermediario ha reiterato la richiesta il 2 settembre 2025, fornendo tempestivamente i chiarimenti richiesti;
- gli esiti negativi sono stati comunicati alla ricorrente: per il bonifico di € 1.912,20, la banca beneficiaria ha risposto con "No answer from the customer" il 26 giugno 2025; per il bonifico di € 2.200,00, dopo un iter di chiarimenti, la risposta definitiva è pervenuta il 9 ottobre 2025 con la motivazione "insufficienza di fondi".

Tali esiti sono oggettivamente estranei alla sfera di controllo dell'intermediario resistente.
Non vi è prova che un più celere inoltro della richiesta (ipoteticamente a maggio 2025) avrebbe consentito il recupero delle somme, né che l'intermediario abbia ritardato ingiustificatamente l'invio delle comunicazioni dopo la ricezione della richiesta.
Quanto alla dedotta mancanza di prova dell'avvenuta ricezione della richiesta da parte della banca beneficiaria, i log prodotti dall'intermediario – non specificamente disconosciuti – sono sufficienti a dimostrare l'avvenuto invio e la ricezione della risposta, secondo gli standard del sistema SEPA. La circostanza che la risposta per il bonifico di € 1.912,20 sia pervenuta in meno di 30 ore non integra alcuna irregolarità, poiché il termine di 15 giorni lavorativi previsto dal Rulebook costituisce un limite massimo, non un obbligo di attendere l'intero periodo.
Vi è altresì da evidenziare che parte ricorrente allega anche uno screenshot delle recensioni sul web della società beneficiaria dei due bonifici, che segnalavano il rischio frode anche mesi prima della data in cui la ricorrente ha formalizzato le due richieste di richiamo.
Pertanto, deve ritenersi che l'intermediario abbia assolto agli obblighi di diligenza e collaborazione su di esso gravanti, mentre il mancato recupero delle somme è unicamente riconducibile al ritardo con cui la ricorrente ha attivato la procedura di recall e alla successiva indisponibilità dei fondi sul conto del beneficiario.
Quanto alla domanda di produzione della corrispondenza interbancaria, essa risulta già assolta dall'intermediario mediante il deposito in atti dei log e delle comunicazioni scambiate.
La domanda di risarcimento del danno per violazione degli obblighi di correttezza e buona fede è infondata, non essendo ravvisabile alcun inadempimento dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE