

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- di essere titolare di due conti correnti, nonché socio dell'intermediario convenuto;
- nella mattinata del 14/07/2025, mentre si trovava in Sicilia, ha chiamato dal suo telefono cellulare la direzione della propria filiale di riferimento per chiedere l'inserimento di un ordine di bonifico di importo pari a € 2.900,00, ai fini della partecipazione, nella stessa mattina, ad un'asta giudiziaria on-line per l'eventuale aggiudicazione di un credito Iva di oltre € 60.000,00;
- il responsabile della filiale si è rifiutato di eseguire l'operazione al telefono, ribadendo tale conclusione anche dopo che lui aveva riferito di trovarsi impossibilitato a raggiungere la filiale;

- ha quindi chiamato anche il direttore generale, spiegando che non avrebbe potuto eseguire il bonifico mediante app di home banking, poiché non avrebbe potuto ottenere la quietanza con firma dell'intermediario, necessaria per la partecipazione all'asta;
- ha poi inoltrato una mail al direttore, ribadendo la sua richiesta;
- non ha ricevuto risposta e, nel frattempo, è scaduto il termine per potere partecipare all'asta;
- ha quindi chiamato nuovamente il direttore, che ha motivato il diniego sulla base della giustificazione che i bonifici eseguiti per telefono possono essere oggetto di truffe;
- è poi seguito un fitto scambio di e-mail e telefonate con il direttore, nel corso del quale ha cercato di chiarire le ragioni giuridiche alla base della sua richiesta;
- la normativa antiriciclaggio consente l'esecuzione di operazioni di pagamento anche previa identificazione a distanza della persona; nel suo caso, a maggior ragione, il rifiuto del bonifico è ingiustificato in quanto è già stato adeguatamente identificato in quanto cliente e socio.

Previo infruttuoso esperimento della fase di reclamo, la parte ricorrente formula le seguenti domande all'Arbitro:

- “respingere le ragioni” che hanno portato l'intermediario a rifiutare l'esecuzione del bonifico;
- “accogliere la legittimità” della sua richiesta di bonifico;
- “richiamare la banca” all'applicazione di principi di trasparenza nella motivazione delle proprie scelte;
- condannare la banca alla refusione delle spese di procedura.

L'intermediario convenuto resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- come spiegato al ricorrente nel corso delle comunicazioni con lui intercorse, *tra le procedure per la ricezione e l'esecuzione di ordini di SCT/bonifici ordinari a distanza, non è previsto l'uso del telefono* o, comunque, la possibilità che gli ordini possano essere inoltrati con tale strumento;
- il proprio personale ha invitato il ricorrente a disporre l'ordine mediante *l'internet banking dispositivo*, per cui è abilitato e che gli avrebbe assicurato l'esecuzione dell'ordine a distanza;
- l'art. 5, co. 2, del D.Lgs. n. 11/2010 impone ai p.s.p. di disciplinare nel contratto quadro le procedure mediante le quali i clienti possono impartire ordini di pagamento;
- al riguardo, il contratto in essere tra le parti stabilisce espressamente che, qualora ricorra un giustificato motivo, la banca può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto dal cliente, dandone tempestiva comunicazione al cliente stesso;
- la diffusione del fenomeno delle truffe, che oggi giorno caratterizza in particolar modo l'operatività a distanza, soprattutto di tipo telefonico, rende l'ordine richiesto dal ricorrente rischioso, anche per il cliente stesso;
- il D.Lgs. n. 11/2010 prevede che, laddove un ordine sia impartito a distanza e con modalità tali che possano “comportare un rischio di frode o altri abusi”, il p.s.p. ha l'obbligo di assicurare che le procedure, mediante le quali è fornita l'autorizzazione da parte del cliente, siano conformi a SCA.

L'intermediario convenuto chiede pertanto il rigetto *in toto* del ricorso per infondatezza in fatto e in diritto di tutte le pretese avanzate.

Seguono repliche e controrepliche in cui ciascuna parte ribadisce quanto già affermato e argomentato in sede, rispettivamente, di ricorso e controdeduzioni.

DIRITTO

Secondo il consolidato orientamento di questo Arbitro, il Collegio non può emettere una pronuncia costitutiva, volta a modificare il rapporto giuridico corrente tra le parti, o, comunque, una pronuncia di condanna ad un *facere* infungibile (ex *multis* v. Collegio di Bologna, decisione n. 4310/2022 e 579/2024); tale invero risulta la domanda del ricorrente, per lo meno nella parte in cui è volta ad ottenere – tra l'altro – una decisione *che condanni l'intermediario ad effettuare una valutazione, diversamente motivata e più trasparente, della richiesta di esecuzione del bonifico avanzata dal cliente* trattandosi per tale profilo di domanda volta ad ottenere una condanna ad un *facere* infungibile.

Come ribadito dal Collegio di Coordinamento, l'Arbitro ha tuttavia *“il potere – dovere di interpretare la domanda, nel senso di enucleare tutte le possibili implicazioni che vi sono contenute. Tale attività si rivela tanto più opportuna in una procedura che non prevede l'assistenza professionale (anche se nella pratica si sta ormai diffondendo la tendenza dei clienti ad avvalersi dell'opera di un professionista). Ma si tratta di un potere – dovere che non può esorbitare dai limiti dell'interpretazione (cioè della decrittazione della volontà del ricorrente) per estendersi ad una interpretazione “integrativa” o “additiva”, nel senso di esaminare situazioni di fatto non ricavabili dal tenore della domanda”* (Collegio di Coordinamento n. 10929/2016). Nel caso in esame, dove la domanda non è chiaramente formulata in termini giuridici, il Collegio, da una lettura complessiva del ricorso e in un'ottica di *favor* per il cliente, ritiene di poter (e quindi di dover) interpretare la domanda avanzata dal ricorrente quale *domanda di accertamento della illegittimità della condotta della Banca* in relazione alla mancata esecuzione del bonifico richiesto per via telefonica dal cliente (in senso conforme v. Collegio di Milano, decisione n. 7302 del 24 luglio 2025).

Procedendo dunque con l'esame nel merito, il Collegio rileva quanto segue: oggetto del presente ricorso è la mancata esecuzione, da parte dell'intermediario, di un ordine di bonifico di € 2.900,00, impartito dal ricorrente per telefono il 14 luglio 2025; tale bonifico sarebbe servito al ricorrente per partecipare ad un'asta giudiziaria *online*, avente scadenza la stessa mattina del 14 luglio 2025.

Il ricorrente precisa che, nel momento in cui ha telefonato per chiedere l'esecuzione del bonifico, si trovava in un'altra regione e non ha utilizzato *l'home banking* poiché, ai fini della partecipazione all'asta, era necessario produrre (entro il medesimo giorno di scadenza) la quietanza del bonifico con firma dell'intermediario.

Il ricorrente ritiene illegittimo il rifiuto opposto dalla banca, dal momento che lo stesso è stato fondato sul D.Lgs. n. 11/2010 e, in particolare, sui rischi di frode insiti nella richiesta di un bonifico telefonico. Tuttavia, prosegue il ricorrente, il D.Lgs. n. 11/2010 ha introdotto nel nostro ordinamento l'autenticazione forte del cliente (SCA) nell'autorizzazione delle transazioni e ha promosso l'utilizzo dell'*open banking*, ma tale normativa non riguarda l'esecuzione di bonifici chiesti telefonicamente.

Secondo il ricorrente, infatti, la scelta della banca avrebbe dovuto essere fondata esclusivamente sulla normativa antiriciclaggio. Quest'ultima permette l'identificazione dei clienti anche mediante procedure a distanza, con la conseguenza che il ricorrente – peraltro già adeguatamente verificato in quanto correntista e socio – avrebbe potuto essere correttamente identificato mentre era al telefono e, in seguito, il bonifico avrebbe potuto essere legittimamente disposto.

L'intermediario eccepisce di aver invece correttamente applicato il D.Lgs. n. 11/2010 nel caso di specie: tale normativa, infatti, disciplina i servizi di pagamento, tra cui rientra l'esecuzione di bonifici.

In particolare, l'intermediario afferma che:

- l'art. 5, co. 2, D.Lgs. n. 11/2010 disciplina il *consenso dell'ordinante*, quale elemento necessario per la corretta esecuzione delle operazioni di pagamento, *disponendo che lo stesso deve essere prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole procedure di pagamento*. In proposito, il contratto di c/c in essere tra le parti stabilisce espressamente che la banca, al ricorrere di un giustificato motivo, può rifiutare di assumere un incarico conferito dal cliente, dandone comunicazione allo stesso.
- l'art. 10bis del D.Lgs. n. 11/2010 impone ai p.s.p. l'applicazione di un'autenticazione forte del cliente quando l'utente effettua qualsiasi azione, *tramite canale a distanza*, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

A giudizio dell'intermediario, il meccanismo di autenticazione forte del cliente non avrebbe potuto essere garantito nel corso di una telefonata, peraltro in una situazione nella quale il rischio di frode era oggettivamente sussistente, in considerazione della diffusione del fenomeno delle truffe telefoniche.

Inoltre, l'intermediario afferma che il *contratto* sottoscritto con il ricorrente stabilisce che i servizi di pagamento, come i bonifici, possono essere disposti, *se a distanza, esclusivamente attraverso il servizio dell'home banking*, il quale è a disposizione del ricorrente.

Sul punto l'art. 16 del D.Lgs. n. 11/2010 – rubricato “*Rifiuto degli ordini di pagamento*” - dispone quanto segue:

1. ((COMMA ABROGATO DAL D.LGS. 15 DICEMBRE 2017, N. 218)).
2. Qualora il prestatore di servizi di pagamento rifiuti di eseguire o di disporre un ordine di pagamento, il rifiuto e, ove possibile, le relative motivazioni, nonché la procedura per correggere eventuali errori materiali imputabili all'utente che abbiano causato il rifiuto, sono comunicati all'utente, salvo che tale informazione non debba essere fornita in quanto in contrasto con obiettivi di ordine pubblico o di pubblica sicurezza, individuati ai sensi dell'articolo 126 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n.385, o ricorrano giustificati motivi ostativi in base alle disposizioni in materia di contrasto del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo, di legge o di regolamento.
3. Il prestatore di servizi di pagamento effettua la comunicazione di cui al comma 2 secondo le modalità concordate con l'utente, con la massima sollecitudine e, al più tardi, entro i termini previsti per l'esecuzione dell'operazione di pagamento di cui all'articolo 20.

4. Ove il rifiuto di un ordine di pagamento sia obiettivamente giustificato, il prestatore di servizi di pagamento può addebitare spese ragionevoli per la comunicazione all'utente, ove ciò sia stato concordato tra le parti.
- 4-bis. Quando tutte le condizioni previste dal *contratto quadro* sono soddisfatte, il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del pagatore non può rifiutare di eseguire un ordine di pagamento autorizzato, indipendentemente dal fatto che tale ordine sia disposto dal pagatore, anche tramite un prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, o dal beneficiario o per il tramite di quest'ultimo, salvo che ciò risulti contrario a disposizioni di diritto dell'Unione europea o nazionale.
5. Ai fini di quanto previsto dagli articoli 20 e 25, un ordine di pagamento di cui sia stata *rifiutata l'esecuzione per motivi obiettivamente giustificati* non è considerato ricevuto”

Dal testo dell'articolo 16 si ricava che un ruolo determinante è in primo luogo affidato alle condizioni previste dal *contratto quadro* per valutare a) se il rifiuto è giustificato alla stregua di tali condizioni e b) se il rifiuto (che deve essere, ove possibile, motivato) è stato comunicato con le modalità concordate con l'utente.

Sul punto va altresì richiamato anche il Provvedimento della Banca d'Italia del 5 luglio 2011 - *Attuazione del Titolo II del Decreto legislativo n. 11 del 27 gennaio 2010 relativo ai servizi di pagamento (Diritti ed obblighi delle parti)* il quale prevede quanto segue:

“4. *Rifiuto di un ordine di pagamento.*

Il prestatore di servizi di pagamento *ha l'obbligo di eseguire un ordine di pagamento quando questo risulti conforme alle condizioni previste nel contratto.*

In caso di rifiuto, per tutelare l'affidamento del cliente che confida nell'esecuzione dell'ordine di pagamento impartito secondo i tempi previsti, il prestatore di servizi di pagamento deve informare immediatamente, e comunque non oltre il termine per l'esecuzione dell'operazione di pagamento, il pagatore del rifiuto di eseguire l'ordine seguendo le modalità di comunicazione concordate nel contratto e fornendo le motivazioni del rifiuto, salvo che tale comunicazione sia contraria alla legge (tale contrarietà ricorre, ad esempio, nel caso in cui il nominativo del pagatore corrisponda a uno di quelli elencati nelle liste diffuse per il contrasto al finanziamento del terrorismo).

Considerata l'esigenza di effettuare con la massima rapidità tale comunicazione, i prestatori di servizi di pagamento debbono adottare modalità di comunicazione atte ad assicurare il più possibile *l'immediatezza* dell'informazione del cliente (es. telefoniche o a mezzo posta elettronica).

Dalle *condizioni contrattuali* riversate in atti emergono le seguenti regole.

L'art. 3 delle condizioni generali del contratto di c/c tra le parti prevede che la banca possa rifiutarsi di eseguire un incarico impartito dal cliente, *“qualora ricorra un giustificato motivo [...] dandone tempestiva comunicazione al cliente, anche tramite tecniche di comunicazione a distanza”*.

Inoltre, l'art. 15, co. 2, delle condizioni particolari del contratto sottoscritto tra le parti stabilisce che *“l'ordine viene trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto, secondo le modalità volta a volta indicate dalla banca in funzione delle procedure che la stessa segue per l'esecuzione dell'ordine medesimo”*.

In base a tale regolamentazione pattizia cui la legge rinvia va distinto tra il i) *profilo della tempestiva comunicazione* del rifiuto e il ii) profilo circa la sussistenza o meno di *un giustificato motivo*.

Quanto al primo punto (i), alla luce della documentazione in atti e delle affermazioni non contestate tra le parti emerge quanto segue: il *ricorrente è stato tempestivamente informato del rifiuto dell'intermediario di eseguire il bonifico, immediatamente* già nel corso della telefonata di richiesta (del bonifico) in data 14/07/25. Durante la chiamata, tuttavia, non sarebbero state esplicitate al ricorrente le ragioni del rifiuto; ciononostante, appare fornita di evidenza documentale e comunque non contestata la circostanza che, dopo la telefonata, vi è stato uno scambio di comunicazioni e corrispondenza e-mail tra le parti riguardo alla decisione della banca e *alle motivazioni che l'hanno fondata*.

Con riguardo al primo profilo, la condotta dell'intermediario non è pertanto censurabile.

Quanto al secondo e ultimo profilo (ii), come si è visto, l'art. 15, co. 2, delle condizioni particolari del contratto sottoscritto tra le parti stabilisce che *“l'ordine viene trasmesso su supporto cartaceo o altro supporto, secondo le modalità volta a volta indicate dalla banca in funzione delle procedure che la stessa segue per l'esecuzione dell'ordine medesimo”*.

A tal riguardo, il ricorrente produce un documento *in formato editabile*, che riporta il *testo che il ricorrente afferma di aver inviato via mail a suo nome all'intermediario in persona del “Direttore generale”* subito dopo la richiesta telefonica (all. 2 al ricorso), e quindi sempre il giorno 14/07/25 (data scadenza asta), mail contenente tutti i dati necessari (IBAN beneficiario, causale, importo) per l'espletamento del bonifico richiesto via telefono lo stesso giorno.

Tale documento in formato editabile – *non trattandosi né di scansione della mail asseritamente inviata in Banca il 14.7.2025, né di fotocopia di tale mail* – non rappresenta idonea prova dell'avvenuta richiesta di bonifico mediante supporto cartaceo o di altro supporto secondo le modalità indicate dalla banca: tale testo, *in formato editabile*, non contiene neppure l'indicazione della casella mail a cui sarebbe stato indirizzato ma la semplice dicitura, sempre *in formato editabile*, *“Mia e-mail al Direttore generale dopo la richiesta telefonica di esecuzione del bonifico”*.

Dalla documentazione in atti, non risultando pertanto provata la richiesta di bonifico mediante il supporto richiesto dall'art. 15 delle condizioni contrattuali e non essendo idonea a tal fine, in base a dette condizioni contrattuali, una mera richiesta telefonica, il rifiuto della banca risulta giustificato.

Anche con riguardo a tale secondo profilo, la condotta dell'intermediario non è pertanto censurabile.

Conclusivamente il Collegio ritiene che, nella vicenda in esame, la condotta dell'intermediario non presenti alcun profilo di illegittimità.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE