

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 27/05/2026

FATTO

Con ricorso del 9 febbraio 2026 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 11.500,00, corrispondente all'importo di un'operazione di bonifico erroneamente disposta, oltre interessi "dal fatto al saldo", spese di intervento e costi di procedura, quantificati in € 1.000,00; chiede, inoltre, i dati del beneficiario dell'IBAN presso cui è stata erogata erroneamente la somma.

Afferma il ricorrente di essersi recato presso la filiale dell'intermediario resistente ove è titolare di un conto corrente per eseguire un bonifico di € 11.500,00 a favore della società ****; consegnato al cassiere il documento fiscale con cui la stessa società, tramite email, aveva richiesto il pagamento di tale somma, precisava che riguardava un "Bonifico per Bonus Mobili ed Elettrodomestici"; l'addetto alla cassa, sentiti terzi per comprendere la procedura da seguire in tali casi, procedeva a disporre il bonifico senza informarlo in ordine all'esistenza di incongruenze e/o di difformità tra la società ***** beneficiaria, emittente il documento fiscale, e l'effettivo intestatario dell'IBAN indicato; pertanto, come da indicazioni ricevute dall'addetto allo sportello, sottoscriveva l'ordine di pagamento sul tablet, ove compariva esclusivamente la finestra rettangolare in cui vi era solo lo spazio per apporre la firma, non essendo in alcun modo visibile il contenuto dell'ordine, né per importo, né per intestazione del beneficiario o IBAN; non si accorgeva e non veniva informato dal cassiere della presenza della dicitura "No

Match – Controllo Vop Forzato”, non avendo le competenze tecniche o professionali per comprenderne il significato; successivamente, contattato dalla Società **** che non aveva ancora ricevuto il detto pagamento, si avvedeva dell'errore occorso in quanto l'IBAN cui erano state inviate le somme non corrispondeva a quello intestato alla società beneficiaria; richiama l'art. 5 quater, comma 1, lett a) del Regolamento UE n. 886/2024 secondo il quale il PSP del pagatore deve "notificare" al proprio cliente l'esistenza di una mancata corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato dal pagatore e l'intestatario dell'IBAN, pena la responsabilità diretta del PSP del pagatore, con conseguente obbligo di rimborso integrale delle somme; eccepisce che la banca deve produrre evidenze documentali o log di sistema attestanti la segnalazione dell'incongruenza, la notifica al cliente, la consapevole autorizzazione dell'operazione nonostante il rischio, oltre al nominativo del beneficiario che ha ricevuto le somme.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare afferma che il cliente era pienamente consapevole del servizio di verifica effettuato dalla banca al momento della disposizione del bonifico, in quanto ha ricevuto la relativa proposta di modifica unilaterale ai sensi dell'art. 126-sexies TUB; in tale proposta viene, infatti, precisato che, qualora non vi sia piena corrispondenza dei dati comunicati dal pagatore, la banca ne informa il cliente, comunicandogli altresì che l'autorizzazione del bonifico potrebbe comportare il trasferimento di fondi su un conto di pagamento non detenuto dal beneficiario da lui indicato; sostiene che in occasione della richiesta di esecuzione del bonifico da parte del ricorrente, l'addetto allo sportello ha prestato particolare attenzione prima di dar corso all'operazione, avvertendo il cliente della difformità rilevata e ha proceduto solo dopo aver ricevuto la conferma da parte del cliente stesso; nella contabile sottoscritta dal cliente è stata evidenziata la dicitura “No Match-Controllo Vop Forzato” ad indicare l'incongruenza dei dati forniti; pertanto, l'operazione è stata autorizzata per iscritto dal ricorrente, con assunzione di piena responsabilità al riguardo circa il nominativo del beneficiario, la descrizione e la banca corrispondente; in data 29.10.2025, informata dell'accaduto, si è attivata per la richiesta di recall e ha inviato il giorno successivo un'ulteriore comunicazione alla banca destinataria del pagamento, che ha fornito riscontro, segnalando l'intervenuto prelievo dell'importo bonificato dal titolare del conto; sostiene che, a differenza di quanto affermato dal ricorrente, all'atto della firma sul tablet è possibile leggere e scorrere l'intero documento da sottoscrivere; è evidente, pertanto, la negligenza del ricorrente che, avvisato dell'incongruenza, ha deciso di autorizzare il pagamento e, a seguito del rilascio del documento contabile, non ha effettuato gli opportuni controlli, non richiedendo l'annullamento della disposizione di bonifico di natura ordinaria; infine afferma di aver richiesto alla banca del beneficiario, prima della formale richiesta del cliente, l'intestazione del conto di destinazione delle somme oggetto di controversia, senza tuttavia ricevere risposta.

Nel replicare alle controdeduzioni, parte ricorrente ha precisato che la notifica prevista dall'art. 5-quater del Regolamento UE 2024/886 non può essere surrogata da un'informativa generale e preventiva, quale è la proposta di modifica unilaterale inviata dalla banca; invero, l'intermediario avrebbe dovuto notificare al cliente, in occasione della singola operazione, la mancata corrispondenza tra IBAN e beneficiario; non avendo prodotto alcun documento scritto, registrazione, o eventuali log di sistema attestanti tale notifica o presa visione da parte del cliente, non ha adempiuto agli obblighi di informazione posti a suo carico; eccepisce che la dicitura “no match” presente sulla contabile non incide sulla fase autorizzativa dell'operazione, venendo tale documento consegnato successivamente all'esecuzione della stessa; poiché tale

dicitura è di natura tecnica e non è comprensibile al cliente medio, non esplicitando il rischio concreto di perdita delle somme, la stessa non può sostituire la notifica che la banca deve fare al cliente nel caso di mancata corrispondenza tra IBAN e nominativo del beneficiario; l'intermediario non ha, in alcun modo, dimostrato che al momento della firma fosse possibile visualizzare l'intero documento.

L'intermediario, nelle controrepliche, ha affermato che anche dalle dichiarazioni della controparte risulta come abbia adottato un sistema di verifica conforme alle nuove disposizioni in materia di VOP; a differenza di quanto affermato dalla controparte, il cliente può visualizzare l'intero documento da sottoscrivere, come anche indicato nel contratto di firma elettronica sottoscritto dal ricorrente il 4.11.2015; solo nel caso di disposizione di un ordine di bonifico istantaneo, data la peculiarità dell'operazione che risulta irrevocabile, è prevista la sottoscrizione di un documento aggiuntivo per la manleva; il cliente è stato più volte edotto, sia verbalmente sia tramite i vari step della procedura, sull'evidenza scaturita dal sistema e riportante la dicitura "no match controllo VOP forzato"; invero, la forzatura dello sportellista veniva inserita con il benessere del cliente, il quale ha visualizzato i dati e i contenuti della disposizione sullo schermo del tablet, ha apposto la propria firma digitale, ha dato la conferma autorizzativa all'operazione, flaggando la spunta verde e ha poi ricevuto la contabile; conferma la correttezza del proprio comportamento, pienamente rispettoso della normativa vigente a tutela del cliente; ribadisce che solo dopo molteplici solleciti, la banca del destinatario, in data 07.04.2025 ha inviato una comunicazione contenente il nominativo del beneficiario del bonifico e ha confermato l'immediata distrazione dei fondi all'epoca dei fatti.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 11.500,00, oggetto di un bonifico ordinario disposto presso uno sportello dell'intermediario resistente in favore di un IBAN rivelatosi errato, invocando la responsabilità della banca per violazione dell'obbligo di verifica del beneficiario (c.d. Verification of Payee - VOP) imposto agli intermediari dal Regolamento UE 2024/886, efficace nel nostro ordinamento a partire dal 9 ottobre 2025.

Dalle evidenze in atti risulta pacifico che:

- il bonifico è stato disposto dal ricorrente in data 15.10.2025 presso uno sportello della banca convenuta;
 - il ricorrente ha autorizzato l'operazione attraverso la sottoscrizione del modulo di autorizzazione sull'i-pad in dotazione alla filiale;
 - i sistemi dell'intermediario hanno rilevato la non corrispondenza tra l'IBAN indicato dal ricorrente e il nominativo del beneficiario, apponendo un blocco all'operazione;
 - tale blocco è stato superato e l'operazione è stata eseguita verso l'IBAN originario.
- Tale ultima circostanza, in particolare, si rileva sia dalle dichiarazioni delle parti sia dalla contabile di pagamento, prodotta dalle stesse, da cui risulta la dicitura "No match - Controllo VOP forzato".

La questione verte, pertanto, sul comportamento adottato dall'intermediario, a mezzo del proprio addetto allo sportello, al verificarsi del blocco rilevato dai sistemi di verifica che, in effetti, hanno rilevato la mancata corrispondenza tra IBAN e nominativo del beneficiario; in particolare il ricorrente contesta che l'intermediario non gli abbia comunicato tale incongruenza, evidenziando i rischi connessi alla successiva autorizzazione e inducendolo nell'esecuzione dell'operazione scorretta; il processo

digitale di firma del bonifico adottato, infatti, non avrebbe messo adeguatamente in evidenza tale discrasia. Di contro, l'intermediario eccepisce di aver correttamente provveduto ad informare il cliente/ricorrente circa la detta mancata corrispondenza, sia verbalmente sia attraverso lo stesso sistema utilizzato per far sottoscrivere al cliente l'ordine di pagamento. Ha specificato sul punto che, contrariamente a quanto affermato da parte ricorrente in merito alla sussistenza di un documento che attesti la presa visione della VOP, tale modulo riguarda esclusivamente i bonifici istantanei, stante l'irrevocabilità degli stessi. Ha prodotto un fac-simile del processo di firma che riguarda i bonifici, affermando che il cliente può prendere visione dell'intero documento da sottoscrivere e non della sola casella di firma, così come asserito dal ricorrente; infine ha eccepito che, in ogni caso, trattandosi di un bonifico ordinario, il cliente avrebbe potuto revocarlo, una volta verificata l'incongruenza risultante dalla contabile, posto che egli è stato informato del funzionamento del sistema di verifica del beneficiario con la "Proposta di modifica unilaterale del Contratto Quadro PSD" del 6.08.2025, la cui ricezione non è contestata dalla parte ricorrente.

L'art. 5 – quater del Regolamento (UE) 2024/886 del Parlamento europeo e del Consiglio, rubricato "Verifica del beneficiario in caso di bonifici" ha introdotto per gli intermediari un nuovo obbligo di verifica degli elementi distintivi dei bonifici, al fine di offrire maggiore protezione ai propri clienti e limitare le ipotesi di truffa cui sono, progressivamente, esposti e di errori, offrendo in tempo reale un esito di corrispondenza, di mancata corrispondenza, di corrispondenza parziale ovvero di impossibilità di verifica; ciò permette a chi effettua un bonifico di confermare lo stesso, dopo aver visto il risultato, ovvero di negarlo. A tal fine è stato previsto che *"Il PSP di un pagatore offre al pagatore un servizio di verifica del beneficiario al quale il pagatore intende inviare un bonifico (servizio di verifica). Il PSP del pagatore effettua il servizio di verifica immediatamente dopo che il pagatore ha fornito le informazioni pertinenti relative al beneficiario e prima che al pagatore sia offerta la possibilità di autorizzare tale bonifico. Il PSP del pagatore offre il servizio di verifica indipendentemente dal canale di disposizione di ordine di pagamento utilizzato dal pagatore per impartire un ordine di pagamento per il bonifico". "Il servizio di verifica è prestato conformemente a quanto segue:*

a) qualora il pagatore abbia inserito nell'ordine di pagamento per il bonifico l'identificativo del conto di pagamento di cui al punto 1), lettera a), dell'allegato e il nome del beneficiario, il PSP del pagatore presta un servizio per la verifica della corrispondenza tra l'identificativo del conto di pagamento di cui al punto 1), lettera a), dell'allegato e il nome del beneficiario. Su richiesta del PSP del pagatore, il PSP del beneficiario verifica se l'identificativo del conto di pagamento di cui al punto 1), lettera a), dell'allegato e il nome del beneficiario indicati dal pagatore corrispondono. In caso di mancata corrispondenza, il PSP del pagatore, sulla base delle informazioni fornite dal PSP del beneficiario, ne dà notifica al pagatore e lo informa del fatto che l'autorizzazione del bonifico potrebbe comportare il trasferimento dei fondi su un conto di pagamento non detenuto dal beneficiario indicato dal pagatore". Ai sensi del comma 4 della medesima disposizione, "Nel caso di ordini di pagamento su supporto cartaceo, il PSP del pagatore presta il servizio di verifica al momento della ricezione dell'ordine di pagamento, ad eccezione del caso in cui il pagatore non sia presente al momento della ricezione". Il successivo comma 7 dispone che "Ogniquale volta il PSP del pagatore notifica il pagatore conformemente al paragrafo 1, lettera a), b) o c), lo informa contestualmente del fatto che l'autorizzazione del bonifico

potrebbe comportare il trasferimento dei fondi su un conto di pagamento non detenuto dal beneficiario indicato dal pagatore”.

Nel caso che ci occupa è acclarato che l'intermediario abbia adottato un sistema di blocco del bonifico in presenza di una verifica di incongruenza tra Iban e nominativo del beneficiario; sotto questo aspetto l'intermediario ha agito correttamente. Quel che, ad avviso del Collegio, l'intermediario non ha correttamente eseguito riguarda l'informazione resa al cliente riguardante tale incongruenza ed i connessi rischi; sotto questo aspetto si rileva, infatti, nei limiti dello svolgimento dell'attività istruttoria permessa all'ABF, che il sistema digitale adottato dall'intermediario ed il connesso alert ivi rilevato, consistente nella visualizzazione della frase “No match. Controllo VOP forzato” non sia stato idoneo a informare correttamente ed esaustivamente il cliente sulle esatte circostanze dell'ordine di bonifico impartito né sulle conseguenze di una sua eventuale esecuzione. La semplice presenza di tale frase, contenuta, peraltro, in un modulo sottoscritto digitalmente e dunque non facilmente visibile né immediatamente comprensibile dal cliente, anche per il carattere altamente tecnico della sua formulazione, non appare sufficiente ad adempiere agli obblighi di notifica incombenti sugli intermediari ai sensi del nuovo regolamento europeo citato e, quindi, inadatto a garantire quella scelta consapevole del cliente in ordine alla conferma o meno dell'operazione richiesta. Il servizio fornito dall'intermediario al ricorrente, infatti, pur rilevando correttamente l'incongruenza tra IBAN e beneficiario, non è stato in grado di far comprendere al cliente l'esatta portata di tale incongruenza, spingendolo ad eseguire l'operazione rivelatasi scorretta.

A supporto di tali affermazioni si rileva, peraltro, che dal processo di firma adottato dall'intermediario appare potersi evincere la possibilità per il cliente di prendere visione dell'intero documento ma non pare potersi ricavare quale sia il passaggio tecnico che viene effettuato in caso di mancata corrispondenza tra IBAN e beneficiario.

Tale impostazione, oltre ad essere confermata dal tenore letterale delle richiamate disposizioni, trova conferma ulteriore nell'ambito del considerando n. 22 del Regolamento 886/2004, che sottolineando lo spirito delle nuove previsioni, afferma, tra l'altro, che *“Come stabilito all'articolo 88 della direttiva (UE) 2015/2366, i PSP non dovrebbero essere ritenuti responsabili dell'esecuzione di un'operazione a favore di un beneficiario non previsto sulla base di un identificativo unico errato, nella misura in cui prestano correttamente il servizio di verifica. Tuttavia i PSP, compresi i prestatori di servizi di disposizione di ordine di pagamento, qualora non prestino correttamente tale servizio e ciò determini un'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento, dovrebbero rimborsare immediatamente al pagatore l'importo del bonifico e, se del caso, riportare il conto di pagamento su cui è avvenuto l'addebito allo stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo. I PSP dovrebbero informare gli USP delle conseguenze che la scelta degli USP di ignorare una notifica fornita conformemente al presente regolamento modificativo comporta per la responsabilità dei PSP e il diritto di rimborso degli USP”.*

Alla luce di ciò, in ossequio alla *ratio legis* della nuova disciplina, volta a rafforzare la protezione degli utilizzatori dei servizi di pagamento da possibili truffe o errori ponendo a carico dei prestatori di tali servizi nuovi e specifici obblighi, il Collegio conclude ritenendo che l'intermediario resistente, per le motivazioni sopra espresse, non abbia prestato correttamente tale servizio e ciò abbia determinato un'esecuzione inesatta dell'operazione di pagamento, a seguito della non sufficiente informazione offerta al ricorrente.

Ciò determina l'accoglimento della richiesta di restituzione dell'importo di € 11.500,00 portata dall'operazione di bonifico in contestazione.

Non merita accoglimento la domanda relativa a "ogni altra statuizione ritenuta equa dall'Arbitro a tutela dei diritti del consumatore" in quanto formulata dal ricorrente solo in sede di repliche e dunque nuova rispetto a quelle svolte nel ricorso; peraltro, la stessa è formulata in modo assolutamente generico, motivo per il quale, unitamente a quelli appena enunciati, si ritiene di rigettarla.

Non merita, altresì, accoglimento la richiesta di rimborso degli interessi legali "dal fatto al saldo" poiché si tratta di obbligazione pecuniaria avente natura meramente restitutoria e non risarcitoria, con la conseguenza che il decorso degli interessi va riconosciuto a partire dal reclamo, inteso quale atto formale di messa in mora da parte del creditore della prestazione.

Quanto alla richiesta di rimborso delle spese legali di intervento e di costi di procedura si richiamano i principi affermati dal Collegio di Coordinamento, nella recente decisione n. 4580/2025 per la quale "Tra i criteri per determinare la liquidazione [delle spese legali] si possono considerare i seguenti: la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, il valore della controversia, il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento".

Tale richiesta non merita accoglimento in quanto, oltre che non documentata - non essendo stato versato in atti il preavviso di parcella del professionista, intervenuto già nella fase del reclamo – non è supportata dai richiamati criteri, non essendo stato rilevato quel grado di colpevolezza dell'intermediario resistente che avrebbe potuto giustificare l'accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 11.500,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE