

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FELICETTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FELICETTI

Seduta del 21/10/2025

FATTO

L'odierno ricorso è presentato da uno studio legale associato, con l'adesione di un altro professionista coinvolto nella vicenda, nei confronti di due intermediari: il primo in qualità di banca del ricorrente (intermediario A) e il secondo in qualità di banca del beneficiario del bonifico disconosciuto (intermediario B).

Il ricorrente riferisce che in data 27.02.2025 riceveva via email dal commercialista aderente al ricorso la richiesta di saldare il proprio compenso professionale per le attività svolte nel 2024. All'email veniva allegata una nota proforma che riportava i dati per il pagamento. Pertanto, in data 28.02.2025, provvedeva tramite *homebanking* a disporre un bonifico dell'importo di € 5.301,25 a favore dell'IBAN indicato. Successivamente, poiché l'aderente non riceveva l'accredito del pagamento, il ricorrente si avvedeva di essere stato vittima di una frode, connessa alla manipolazione dell'email dell'aderente da parte di ignoti. Il ricorrente procedeva a chiedere il *recall* del bonifico e a sporgere presso l'autorità giudiziaria denuncia sulla vicenda, che versa in atti.

Con l'odierno ricorso, il ricorrente contesta ad entrambi gli intermediari di non essersi diligentemente operati per il richiamo del bonifico, anche alla luce dell'erronea qualificazione del tentativo di *recall*. Inoltre, si duole che le banche non abbiano fornito i dati relativi al reale beneficiario dell'operazione, che il ricorrente riferisce di aver richiesto già in sede di reclamo. Si duole, infine, che gli intermediari non abbiano verificato la corrispondenza tra il beneficiario indicato al momento dell'operazione di pagamento e l'effettivo titolare dell'IBAN. In particolare, in sede di repliche, il ricorrente rinvia ai nuovi

obblighi di verifica sui destinatari delle operazioni di bonifico imposti agli intermediari, per come specificati nelle linee guida dell'*European Payment Council* del 10.10.2024.

Tanto premesso, il ricorrente chiede all'ABF di accertare la responsabilità degli intermediari A e B, «per la mancata adozione di idonee misure di controllo e previsione della frode» e di condannarli in solido o disgiuntamente alla restituzione al ricorrente o, in via alternativa, al soggetto aderente al ricorso dell'importo di €5.301,25, «oltre interessi moratori da calcolarsi fino al saldo e le spese sostenute per il presente procedimento». Chiede inoltre all'Arbitro di condannare gli intermediari a «ordinare l'indicazione dei dati anagrafici/societari del soggetto che ha indebitamente percepito la somma».

L'intermediario A deduce che in data 7.03.2025, previa richiesta del ricorrente, ha provveduto al tentativo di *recall* che è stato respinto dall'intermediario B per insufficienza dei fondi. Eccepisce che nel modulo di disconoscimento è stato indicato un importo delle operazioni disconosciute maggiore rispetto a quello dedotto nel ricorso e ravvisa, pertanto, un'inammissibile difformità tra reclamo e ricorso.

Nel merito deduce che la vicenda dedotta dal ricorrente parrebbe essere riconducibile allo schema *business email compromised* (BEC) e che questa modalità di truffa non prevede alcuna interferenza di terzi con i sistemi informatici dell'intermediario, a cui pertanto non può essere imputata alcuna responsabilità. Contesta di soggiacere all'obbligo di svolgere un controllo di corrispondenza tra il beneficiario indicato e l'intestatario dell'IBAN poiché la disposizione è stata posta in essere in data 27.02.2024 ed è quindi applicabile l'art. 24 del d.lgs. 11/2010. Sul punto, in sede di controrepliche, deduce inoltre che l'obbligo di verifica evocato dal ricorrente sarebbe entrato in vigore solo dal successivo 9.10.2025. In merito alla comunicazione dei dati del beneficiario, in qualità di banca dell'ordinante, l'intermediario A deduce di non poterli fornire poiché tali dati non sono nel suo possesso. Tanto premesso, chiede all'Arbitro di dichiarare il ricorso inammissibile alla luce della difformità con il reclamo o di rigettarlo nel merito, poiché infondato.

L'intermediario B eccepisce in via preliminare che il ricorso è stato presentato prima che decorressero i termini di 60 giorni tra ricorso (datato 16.06.2025) e reclamo (datato 25.03.2025), in violazione delle Disposizioni ABF. Deduca di essersi diligentemente operato nell'ambito del tentativo di *recall* richiesto dall'intermediario A ma che sul conto corrente del beneficiario non erano presenti fondi. Tramite il deposito delle controdeduzioni l'intermediario B, inoltre, provvede a trasmettere al ricorrente i dati in suo possesso sul beneficiario dell'operazione di pagamento. Tutto ciò premesso, l'intermediario B chiede all'Arbitro, in via pregiudiziale, di rilevare l'improcedibilità del ricorso per il mancato rispetto del termine dilatori tra reclamo e ricorso. Nel merito, chiede che sia dichiarata la cessazione della materia del contendere sulla richiesta di informazioni relative beneficiario del bonifico e che il ricorso sia rigettato nel resto poiché infondato in fatto e in diritto.

Le parti hanno meglio precisato e argomentato quanto dedotto negli atti introduttivi attraverso lo scambio di repliche e controrepliche.

DIRITTO

In via preliminare questo Collegio è chiamato a esaminare le eccezioni sollevate dagli intermediari in punto di inammissibilità del ricorso.

L'intermediario A eccepisce un difetto di conformità tra l'oggetto del reclamo e quello dell'odierno ricorso, in contrasto con il requisito di cui alle Disposizioni ABF sez. VI par. 1 («[i]l ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo»). La banca deduce che il ricorrente nel modulo di disconoscimento (all. 5 al ricorso) sembrerebbe aver contestato un totale di 3 bonifici effettuati in data 28.02.2025, tra cui quello oggetto del ricorso. Sul punto il ricorrente produce corrispondenza intercorsa con la banca A nella quale spiega di non aver potuto procedere per ragioni tecniche al disconoscimento di solo una delle operazioni effettuate nella medesima data (all. 8-15 alle repliche). Alla luce di quanto versato in atti, rileva il Collegio che la contestazione presente nel disconoscimento include la richiesta

di ricorso contenuta nel ricorso odierno e che l'intermediario era a conoscenza del contenuto effettivo del reclamo presentato dal ricorrente. Pertanto, l'eccezione non può essere accolta.

L'intermediario B eccepisce, inoltre, un'asserita violazione delle Disposizioni ABF, nella parte in cui prevedono un termine di almeno 60 giorni tra la presentazione del reclamo all'intermediario, qualora non vi sia riscontro, e la presentazione del ricorso all'Arbitro (sez. VI, par. I). Tuttavia, le Disposizioni ABF chiariscono che il termine di 60 giorni deve ritenersi derogato in caso di «*più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB*». Nel caso di specie vengono in rilievo le Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari del 29 luglio 2009 che impongono un tempo massimo di risposta al reclamo da parte dell'intermediario per i servizi di pagamento pari a «*quindici giornate lavorative*» (sez. XI, par. 3). L'eccezione è quindi infondata poiché, nel caso di specie, il ricorrente ha atteso 15 giorni lavorativi dal reclamo dd. 25.03.2025 prima di presentare ricorso all'ABF in data 16.06.2025.

Venendo al merito della vicenda, questo Collegio rileva la cessazione della materia del contendere sulla domanda di «*ordinare l'indicazione dei dati anagrafici/societari del soggetto che ha indebitamente percepito la somma*». A tale riguardo l'intermediario A ha affermato di non conoscere i dati del beneficiario, mentre l'intermediario B nelle controdeduzioni indica espressamente i dati anagrafici dell'intestatario del conto ricevente, che risultano anche comunicati al ricorrente con *pec* dd. 31.07.2025 (cfr. all. 16 alle repliche).

L'ulteriore domanda avanzata dal ricorrente è tesa a determinare eventuali profili di responsabilità degli intermediari resistenti nella vicenda descritta. Dalla documentazione versata in atti, inclusa la denuncia all'Autorità Giudiziaria, risulta che il ricorrente in data 27.02.2025 ha ricevuto due *e-mail* provenienti dall'indirizzo del commercialista aderente. La prima, alle ore 16.15, era corredata da una fattura pro-forma che indica l'*IBAN* corretto e una successiva *e-mail*, alle ore 16.16, recante l'*IBAN* modificato dai truffatori. La vicenda risulta verosimilmente riconducibile alle modalità di truffa note come *business email compromised*. È tuttavia pacifico che l'operazione è stata eseguita direttamente dal ricorrente, sia nella fase dispositiva e sia in quella di autenticazione, e quindi non può trovare applicazione il regime di cui alla Direttiva 2015/2366/EU e al d.lgs. 11/2010. Il consolidato orientamento dei Collegi esclude, infatti, che le operazioni possano essere qualificate come "non autorizzate" in casi analoghi a quello di specie (cfr. ex *multis* Collegio di Milano 432/2023).

Il Collegio potrà comunque rilevare la responsabilità concorrente dei prestatori di servizi di pagamento secondo le norme di diritto comune, qualora emerga un apporto causale dell'intermediario alla frode. Nel caso di specie, l'interposizione dei malfattori è avvenuta nelle comunicazioni tra il ricorrente e l'aderente prima dell'operazione di bonifico e quindi al di fuori dei sistemi informatici degli intermediari coinvolti. Il ricorrente lamenta una negligenza degli intermediari nella gestione della richiesta di *recall*. È provato in atti che il *recall* è stato richiesto dall'intermediario A alle ore 8.35 del 7.03.2025 e rigettato dall'intermediario B alle ore 11.24 per insufficienza dei fondi sul conto del beneficiario (cfr. all. 5 al ricorso, p. 5). Rileva il Collegio che le banche hanno dato esecuzione in tempi congrui alla richiesta del ricorrente, il quale non dimostra come il profilo dell'inquadramento informatico della richiesta ad opera dell'intermediario A (ossia l'uso della dicitura CUST "request by costumer" anziché FRAUD "fraudulent origin") abbia determinato il respingimento del *recall*. Venendo, infine, al profilo della verifica della corrispondenza tra il destinatario dell'operazione di bonifico inserito dal ricorrente e l'intestatario dell'*IBAN*, si rileva quanto segue. L'operazione contestata è stata posta in essere il 27.02.2025. Il ricorrente evoca a sostegno delle proprie ragioni le linee guida dell'*European Payment Councils* dd. 10.10.2024. Tali fonti secondarie chiariscono profili di implementazione tecnica di una norma che sarebbe entrata in vigore dal 9.10.2025 (cfr. art. 5 quater, par. 9, del Regolamento UE 2012/260 per come modificato dal citato Regolamento UE 2024/886). Tuttavia, le linee guida non anticipano il periodo di validità della fonte legislativa primaria e sugli intermediari non gravava il predetto obbligo di verifica al 28.02.2024, momento della disposizione di pagamento oggetto del presente ricorso.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 9601 del 04 novembre 2025

Tanto premesso, esaminate le deduzioni della ricorrente, non si rilevano ulteriori indici di responsabilità degli intermediari resistenti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA