

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BALDINELLI

Seduta del 26/05/2026

FATTO

Con il ricorso il cliente - con l'aderente - afferma che:

- è (congiuntamente) titolare di un conto corrente presso l'intermediario;
- su tale conto ha ricevuto tre bonifici in Euro provenienti dalla Svizzera; tali operazioni sono state qualificate come "bonifico SEPA". Ciononostante, l'intermediario ha applicato commissioni in entrata, mediante decurtazione diretta dall'importo trasferito, accreditando un importo netto inferiore rispetto a quello disposto dall'ordinante;
- dopo che ha presentato reclamo, l'intermediario ha motivato l'applicazione delle commissioni facendo riferimento esclusivamente al fatto che la Svizzera non appartiene all'UE/SEE e alle condizioni economiche previste dal documento di sintesi per i bonifici SEPA da Paesi extra-SEE, senza tuttavia chiarire lo schema di pagamento effettivamente utilizzato;
- a seguito di sua ulteriore comunicazione, l'intermediario ha inviato una risposta definitiva in data 27/1/2026, affermando che: il servizio fruito è qualificato come "bonifico SEPA"; i bonifici in Euro dalla Svizzera verso un Paese SEPA seguono lo schema EPC SEPA Credit Transfer (SCT); le operazioni sono state regolate secondo quanto previsto dallo schema EPC;
- nella medesima comunicazione, tuttavia, l'intermediario ha sostenuto che il trattamento

economico applicato sarebbe comunque corretto, ritenendo legittima la decurtazione delle commissioni dall'importo trasferito, in forza di una clausola contrattuale e dell'art. 2.3 del D.lgs. 11/2010, e ha proposto un rimborso parziale per "customer satisfaction" limitato a uno solo dei bonifici, senza riconoscimento di responsabilità;

- la posizione dell'intermediario è contraddittoria e priva di pregio in quanto:
 - da un lato, l'intermediario qualifica le operazioni come SEPA Credit Transfer (SCT), regolati secondo lo schema EPC;
 - dall'altro, applica una decurtazione delle commissioni dall'importo trasferito, modalità incompatibile con il principio del Full Amount che caratterizza lo schema SCT, cui la banca aderisce volontariamente;
 - il richiamo a una generica previsione contrattuale e all'art. 2.3 del D.lgs. 11/2010 non può legittimare una deroga alle regole di uno schema di pagamento regolato, né risulta che il ricorrente abbia espresso un consenso specifico e consapevole a una decurtazione in ambito SCT;
 - in ogni caso, la presentazione delle operazioni come "bonifico SEPA", a fronte dell'applicazione di condizioni economiche tipiche di servizi diversi, integra una violazione degli obblighi di chiarezza, trasparenza e coerenza informativa previsti dalla normativa sui servizi di pagamento (Direttiva PSD2 e D.lgs. 11/2010).

Il ricorrente chiede all'Arbitro di accertare l'illegittimità della condotta della banca resistente e di disporre:

- il rimborso integrale delle commissioni indebitamente trattenute sui bonifici;
- la censura della condotta dell'intermediario sotto il profilo della trasparenza e della corretta applicazione delle regole del servizio di pagamento.

Nelle controdeduzioni l'intermediario sostiene che:

- il cliente e l'aderente sono titolari di un conto corrente cointestato;
- dall'8/9/2025 all'8/1/2026 ricevevano n. 4 bonifici - con causale "donazione da figlio" - disposti da loro figlio, titolare di conto corrente presso un istituto bancario con sede in Svizzera;
- tali operazioni risultano qualificate come "bonifici SEPA" in quanto la banca dell'ordinante è aderente allo schema "SEPA"; sono state regolate secondo quanto previsto dallo schema EPC; sono bonifici in Euro dalla Svizzera verso un Paese SEPA e seguono lo schema EPC SEPA Credit Transfer (SCT); rientrano nella categoria dei bonifici SEPA provenienti da Paese non appartenente all'Unione Europea e pertanto, all'atto dell'accredito, l'intermediario ha applicato le commissioni previste per tale tipologia di operazioni, decurtandole dall'importo trasferito;
- sulla base del principio del Full Amount, sussiste un divieto di decurtazione delle spese, il quale prevede che il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario non possa detrarre spese dall'importo trasferito. Vengono però fatte salve le eccezioni previste dalla normativa stessa;
- la disciplina distingue tra operazioni rientranti nell'ambito di applicazione del regolamento e operazioni provenienti da Paesi non UE. Per i bonifici SEPA provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea, il principio del Full Amount non esclude la possibilità, se contrattualmente prevista, che le spese vengano decurtate dagli importi trasferiti, a condizione

che il beneficiario venga informato esattamente dell'importo decurtato;

- l'1/4/2010 ha comunicato a tutta la clientela l'entrata in vigore del D.lgs. sopra citato (con cui è stata recepita la Direttiva europea sui servizi di pagamento) e l'adeguamento di alcune condizioni contrattuali, tra cui l'art. 48.3. Tale clausola prevede che "il cliente autorizza la banca a trattenere sull'importo del bonifico in arrivo, prima dell'accredito dello stesso, ove previste, le proprie spese e commissioni relative al bonifico stesso";
- le commissioni applicate sono indicate nel documento di sintesi consegnato al cliente e disponibile anche nella sezione dedicata della banca multicanale;
- in ogni caso, al fine di addivenire ad un componimento bonario, ha manifestato la disponibilità a riconoscere al cliente la somma complessiva di € 116,73, che controparte ha ritenuto di non accettare. Tale importo risultava così composto: € 20,00 per le spese per il ricorso; € 96,73 quale indennizzo delle commissioni e spese riferite ai seguenti bonifici: n. *637 dell'8/9/2025; n. *670 del 9/12/2025; n. *292 dell'8/1/2026;
- nell'ambito delle proprie politiche commerciali e al fine di preservare un positivo rapporto con il cliente, ha stabilito di non applicare per il futuro al cliente stesso le commissioni in questione;
- conferma la disponibilità al riconoscimento dell'importo complessivo di € 116,73 (€ 96,73 + € 20,00).

La banca chiede all'Arbitro, in via preliminare, di voler rigettare integralmente il ricorso in quanto manifestamente infondato e, in subordine, di dichiarare la cessata materia del contendere tenuto conto della proposta conciliativa già formulata e qui confermata.

Il cliente replica che:

- con le controdeduzioni, l'intermediario ha definitivamente confermato che le operazioni in questione erano bonifici regolati come SEPA Credit Transfer;
- ciononostante, l'intermediario sostiene di poter comunque decurtare dall'importo trasferito spese e commissioni, in forza di una clausola contrattuale e dell'art. 2.3 del D. lgs. 11/2010;
- tale contraddizione è centrale: da un lato l'intermediario rappresenta al cliente un servizio qualificato come "bonifico SEPA" / "SCT"; dall'altro applica un trattamento economico che altera l'importo accreditato al beneficiario. La questione, quindi, non è se esista una clausola interna sulle commissioni, ma se sia coerente applicarla a operazioni che la stessa banca dichiara regolate come SCT;
- nel servizio qualificato come SEPA Credit Transfer (SCT), l'importo oggetto del trasferimento costituisce elemento essenziale della prestazione stessa e non un aspetto meramente accessorio o separabile sul piano economico;
- la questione oggetto del ricorso attiene alla coerenza tra il servizio di pagamento offerto (SCT) e le modalità di esecuzione dello stesso;
- l'art. 2.3 D.lgs. 11/2010 costituisce una previsione generale sui servizi di pagamento. Essa non risolve il profilo di coerenza tra la qualificazione dell'operazione come SCT e il trattamento economico applicato; l'intermediario non dimostra che il cliente sia stato posto, prima dell'insorgere della controversia, in condizione di comprendere in modo chiaro che un bonifico etichettato come "SEPA" e regolato come "SCT" sarebbe stato accreditato al netto di

commissioni;

- la documentazione prodotta dall'intermediario mostra che le condizioni economiche erano inserite nel documento di sintesi tra molteplici voci tariffarie, mentre al cliente l'operazione veniva concretamente presentata come "bonifico SEPA". Proprio questa divergenza tra etichetta del servizio e effetto economico reale integra il profilo di opacità informativa;
- la proposta conciliativa dell'intermediario - formulata soltanto a seguito di scambio di corrispondenza - è stata subordinata alla sottoscrizione di una manleva, alla riservatezza, alla dichiarazione di nulla più a pretendere e alla rinuncia con immediato ritiro del ricorso;
- dopo l'introduzione del ricorso, l'intermediario ha comunicato una modifica delle condizioni economiche applicabili ai bonifici SEPA in Euro, da e verso Paesi al di fuori di UE/ EEA, con decorrenza 18/2/2026. Questa modifica non costituisce di per sé un'ammissione di responsabilità, ma conferma che l'intermediario ha ritenuto opportuno eliminare per il futuro proprio le commissioni oggetto della presente controversia;
- non sussistono i presupposti per la dichiarazione della cessazione della materia del contendere.

L'intermediario controreplica che:

- dal Rulebook, nella parte che definisce il servizio di bonifico SEPA, si evince che esiste la possibilità di decurtare l'importo;
- risulta infatti una disposizione secondo cui *"In respect of each of its Beneficiaries, a Beneficiary PSP shall: [...] 10) Credit the account of the Beneficiary with the full amount of the payment in accordance with the time cycle defined in Chapter 4, or for a lesser amount subject to any agreement with the Beneficiary under which the Beneficiary PSP may deduct its own fees from the amount transferred before crediting the Beneficiary's account"*.

DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio è sorta in relazione a taluni bonifici, disposti dal figlio dei ricorrenti (terzo rispetto al procedimento), tramite un proprio conto corrente svizzero. Tali bonifici sono stati accreditati sul conto corrente del ricorrente e dell'aderente. Questi ultimi si dolgono, in particolare, di alcune commissioni che l'intermediario (PSP del beneficiario) ha applicato, accreditando un importo decurtato.

Quanto all'oggetto della contestazione e alle posizioni delle parti, si precisa quanto segue:

- il ricorrente fa riferimento ai seguenti tre bonifici in Euro, di cui si riportano date e importi: (i) 8/9/2025 – € 23.400,00; (ii) 9/12/2025 – € 300,00; (iii) 16/12/2025 – € 3.445,00;
- l'intermediario nelle controdeduzioni fa riferimento a n. 4 bonifici, vale a dire i tre bonifici sopra indicati, e un ulteriore bonifico dell'8/1/2026;
- è sostanzialmente pacifico che l'intermediario ha addebitato delle commissioni su tali bonifici in entrata, applicando una decurtazione sull'importo trasferito, con accredito di un importo netto inferiore rispetto a quello disposto dal soggetto ordinante i bonifici;
- l'ammontare di tali commissioni non appare immediatamente evidente; in questo senso si

osserva che la domanda avanzata dal ricorrente presenta elementi probatori in parte carenti. Si rileva in particolare che: (a) nel ricorso non è presente una quantificazione; (b) non constano degli estratti conto dal quale verificare gli importi effettivamente accreditati (e quindi conteggiare l'importo delle commissioni, sulla base degli importi accreditati);

- in una comunicazione dell'intermediario in data 28/1/2026 l'intermediario aveva affermato che a titolo bonario avrebbe disposto "il rimborso delle commissioni [...] pagate in relazione al bonifico del 16/12/2025 pari a euro 17,64 (diciassetteeuro/64) che verranno accreditati sul conto corrente". Non è però noto se tale accredito sia stato effettuato o meno.

A fini di sintesi si rileva che:

- l'intermediario offre un importo pari a € 96,73 quale "indennizzo delle commissioni e spese" per i bonifici dell'8/9/2025, del 9/12/2025 e dell'8/1/2026 (quest'ultimo, non oggetto di contestazione nel ricorso);
- sembra possibile che tale importo rappresenti il totale delle commissioni applicate per tali bonifici, ancorché sul punto non risultano presenti chiare evidenze;
- non appare chiaro se le commissioni di un bonifico del 12/12/2025 (oggetto del ricorso) siano state oggetto di precedente rimborso o meno.

Le parti dibattono ampiamente sulla tipologia dei bonifici in esame, sulla qualificazione degli stessi e sull'applicazione di commissioni a carico dei beneficiari. Sul punto si osserva che risulta sostanzialmente pacifico tra le parti che i bonifici in esame:

- sono qualificati (dall'intermediario) come "bonifici SEPA" (come noto, "SEPA" indica la Single Euro Payments Area);
- sono stati regolati secondo quanto previsto dallo schema EPC SEPA Credit Transfer (SCT).

Il cliente lamenta che "[l'intermediario] ha qualificato il servizio come SEPA / SCT", ma "lo ha poi trattato, sul piano economico, in modo non coerente con tale rappresentazione". Ciò comporta, secondo il cliente, una "divergenza tra etichetta del servizio e effetto economico reale".

L'intermediario si difende sostenendo, tra l'altro, che:

- per i bonifici SEPA provenienti da Paesi non appartenenti all'Unione Europea, l'applicazione del principio di full Amount non esclude la possibilità, se contrattualmente prevista, che le spese vengano decurtate dagli importi trasferiti, purché il beneficiario venga informato dell'importo decurtato;
- nel caso di specie, era contrattualmente prevista l'autorizzazione del cliente a trattenere sull'importo del bonifico in arrivo, prima dell'accredito dello stesso, ove previste, le proprie spese e commissioni relative al bonifico stesso. In particolare, a p. 2 delle controdeduzioni l'intermediario richiama un articolo 48.3, il quale prevederebbe che "il cliente autorizza la banca a trattenere sull'importo del bonifico in arrivo, prima dell'accredito dello stesso, ove previste, le proprie spese e commissioni relative al bonifico stesso";
- le commissioni applicate risultano espressamente indicate nel documento di sintesi consegnato al cliente e disponibile anche nella sezione dedicata della banca multicanale.

Quanto alla normativa applicabile alla fattispecie, le parti fanno richiamo all'art. 2.3 del "decreto legislativo n. 11 del 27/01/2010", che tuttavia dovrebbe leggersi in realtà alla medesima disposizione,

ma del 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). Tale norma, che sancisce il principio di cd. "non decurtazione", risulta tuttavia abrogata. Può farsi riferimento allora, in primo luogo, all'art. 18, 2° comma, d.lgs. n. 11/2010, che permette al PSP anche del beneficiario di operare trattenute se concordate.

Inoltre, con riguardo alla materia dei bonifici SEPA (Single euro payments area) da e verso paesi quali la Svizzera – che pur partecipando al predetto sistema, non sono paesi membri dell'Unione europea né del SEE – è possibile fare riferimento al Regolamento CE n. 924/2009 (come modificato dal Regolamento CE n. 260/2012), ora tuttavia abrogato, che prevedeva il medesimo principio del "divieto di decurtazione delle spese". Le previsioni sono ora contenute nel Regolamento (UE) 2021/1230 del 14/7/2021.

L'Arbitro ha avuto occasione di chiarire che, stando al tenore letterale del predetto quadro normativo, riferito alle operazioni di pagamento nell'ambito dei paesi UE, deve ritenersi che i pagamenti verso la Svizzera, che non è Stato membro dell'UE, usufruiscono delle facilitazioni operative e funzionali proprie del sistema SEPA, ma non godono (sulla base della disciplina sopra richiamata) delle stesse condizioni economiche previste per le operazioni nazionali.

Relativamente alle previsioni contrattuali applicabili a tali commissioni, si osserva che:

- sembra sostanzialmente incontestata l'esistenza di una clausola contrattuale che autorizzasse l'intermediario a trattenere l'importo sul bonifico in arrivo;
- non risultano in atti le condizioni contrattuali/economiche sottoscritte dal cliente;
- l'intermediario ha prodotto un documento di sintesi al 31/12/2024, assai articolato, che contiene una sezione relativa ai "Bonifici SEPA in Euro da e verso paesi al di fuori di UE/ EEA (Svizzera [e altri])". Sono indicati specifici costi per i bonifici "in entrata". In particolare:
 - l'esistenza di "commissioni a carico beneficiario";
 - per il conteggio di tali commissioni, una "spesa fissa" di € 10,75, e commissioni di servizio pari allo 0,20%;
 - un importo minimo e massimo della commissione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, tenuto conto di quanto affermato dall'intermediario con effetto vincolante, dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE