Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore REBECA CLEMENTE RUIZ

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Dalla documentazione in atti emerge che:
- parte ricorrente intendeva investire una somma di denaro in attività di trading online, in seguito ad un contatto intercorso con una piattaforma online;
- il finto consulente di tale piattaforma chiedeva il versamento di euro 5.000,00, tramite bonifico effettuato direttamente dal cliente in data 08/02/2022;
- successivamente, un dipendente della stessa piattaforma contattava il ricorrente richiedendo di effettuare un bonifico di euro 30.000,00, in seguito al quale gli sarebbero stati restituiti euro 35.000,00, come profitto;
- in data 28/02/2022 il ricorrente provvedeva ad effettuare n. 2 bonifici di euro 15.000,00 ciascuno, all'IBAN indicato dal soggetto via telefono.
- i malfattori intendevano proseguire la truffa con le medesime modalità. Tuttavia, la richiesta di effettuare un ulteriore bonifico di euro 20.000,00 non veniva eseguita per opposizione da parte del ricorrente stesso che avrebbe voluto coprire tale somma tramite i guadagni del (presunto) trading effettuato.
- a tale punto, il truffatore rispondeva che non era possibile procedere secondo tali modalità e chiudeva bruscamente la conversazione con il truffato.
Costituitosi ritualmente, l'intermediario eccepisce che:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- le operazioni fraudolente sono state effettuate ed autorizzate personalmente dal ricorrente, in seguito ad una truffa (di cui comunque non vengono forniti elementi utili alla ricostruzione) riconducibile allo schema della manipolazione;
- i n. 3 bonifici, effettuati nel pieno rispetto delle procedure previste contrattualmente e legislativamente, sono stati autorizzati tramite l'inserimento del codice P***ID (fattore della conoscenza), in seguito alla ricezione di una notifica push ricevuta sull'App correttamente installata sul dispositivo in uso del ricorrente (fattore del possesso);
- è stato effettuato un tentativo di recall delle operazioni, che, tuttavia, non è andato a buon fine per rifiuto del beneficiario del pagamento e mancata risposta da parte dello stesso;
- non vi è alcun obbligo in capo agli intermediari circa un generale obbligo di monitoraggio ex ante delle operazioni disconosciute;
- il ricorrente ha incautamente disposto le operazioni di bonifico verso soggetti terzi sconosciuti, seguendo pedissequamente le azioni richieste, come, tra l'altro, affermato dallo stesso. Il cliente, infatti, ha tenuto un comportamento qualificabile come ingenuo, eseguendo gli ordini impartiti telefonicamente da soggetti sconosciuti;
- il cliente non ha mai provveduto a bloccare la propria carta di pagamento.
- è attivo un servizio di alerting rivolto ai clienti dell'intermediario, sia tramite push notification che tramite SMS alert. A ciò si aggiunga che non è neanche verosimile che il ricorrente possa essere stato vittima di un episodio di SIM swap.
- sono a disposizione dei clienti diverse campagne informative di sicurezza per informarli su possibili truffe di cui potrebbero rimanere vittime. Tali campagne vengono realizzate tramite canali digitali (es. banner in App, notifiche, SMS) e tramite canali fisici (es. locandine, volantini).

Alla luce di quanto sopra, l'intermediario chiede che il Collegio voglia rigettare il ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente ribadisce che:
- la circostanza che le operazioni disconosciute siano state eseguite tramite un sistema di autenticazione non equivale a riconoscere una piena consapevolezza da parte dei ricorrenti;
- ciò che maggiormente rileva nel caso de quo è la responsabilità dell'intermediario per non aver impedito o, almeno, intercettato una sequenza di operazioni connotata da evidenti profili di anomalia;
- in particolare, l'intermediario non può limitarsi a dimostrare la regolarità formale dell'operazione. Infatti, la SCA non esaurisce l'obbligo di protezione nei confronti dei clienti.
- inoltre, le controdeduzioni dell'intermediario appaiono strutturate secondo uno schema difensivo standard, senza alcuna analisi individualizzata del rapporto contrattuale oggetto del ricorso.
- l'intermediario deve essere considerato responsabile ai sensi degli artt. 1176, co. 2, e 1218 c.c. (responsabilità contrattuale).

In sede di controrepliche, l'intermediario ha confermato il contenuto delle proprie controdeduzioni, eccependo ulteriormente la infondatezza delle richieste risarcitorie e della refusione delle spese legali.

DIRITTO

1. Preliminarmente il Collegio richiama le disposizioni in materia di uso fraudolento dei sistemi di pagamento e dovere di diligenza dell'utilizzatore di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 11 del
27 gennaio 2010.
Art. 7. Obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti
di pagamento: "1. L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso;
b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato, lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento dipagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati
che ne consentono l'utilizzo.
Art. 12. Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento:
"1. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non sopporta alcuna perdita derivante dall'utilizzo di uno strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente intervenuto dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b);
2. Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, l'utilizzatore non è responsabile delle perdite derivanti dall'utilizzo dello strumento di pagamento smarrito, sottratto o utilizzato indebitamente quando il prestatore di servizi di pagamento non ha adempiuto all'obbligo di cui all'articolo 8, comma 1, lettera;
3. Salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai
sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento.
2. Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso - seguendo le istruzioni di un truffatore - ha personalmente effettuato le operazioni contestate, prestando il suo consenso all'esecuzione delle stesse, che sono pertanto avvenute mediante corretta autenticazione.
Trattasi, pertanto, di operazioni che non rientrano tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato le operazioni contestate.
3. Ciò determina il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE