

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO IMBURGIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il ricorrente – titolare di un conto corrente presso l'intermediario – riferisce di essere stato contattato, in data 18/12/2025, da terzi ignoti che, mediante artifici e raggiri, lo inducevano a eseguire una procedura necessaria per ricevere, a detta dei malviventi, un pagamento di denaro.

Aggiunge di essere stato, nel contesto di tale raggio, guidato passo dopo passo nell'utilizzo dell'app e di avere autorizzato una operazione dispositiva sulle sue disponibilità senza averne consapevolezza. Rappresenta quindi di essersi successivamente avveduto che l'operazione autorizzata non consisteva in un accredito in suo favore, bensì in un prelievo di euro 1.000,00, effettuato il 18/12/2025. Acquisita questa consapevolezza il ricorrente presentava formale denuncia presso l'Autorità competente inoltrando, al contempo, all'intermediario un formale reclamo, che veniva tuttavia rigettato.

Insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa, il ricorrente ha chiesto all'Arbitro di accertare la sussistenza di un concorso di colpa dell'intermediario su quanto accaduto disponendo il rimborso in suo favore della somma di € 1.000,00.

A supporto della domanda deduce che: l'autorizzazione tecnica dell'operazione è avvenuta in assenza di consenso informato, a seguito di induzione fraudolenta; la presenza di informative standard sull'applicazione non garantisce una reale comprensione dell'operazione nel contesto di una truffa; il servizio di prelievo offerto dall'intermediario non è assistito da adeguati presidi antifrode.

Con le controdeduzioni l'intermediario deduce preliminarmente che l'operazione contestata è stata eseguita personalmente dal ricorrente, con la conseguenza che essa non può essere considerata come "transazione non autorizzata" ai sensi dell'articolo 10, d.lgs. n. 11/2010.

Deduce inoltre che, comunque, il prelievo smart oggetto di contestazione è stato disposto dal ricorrente tramite l'App installata sul suo device, ed è stato perfezionato in conformità agli standard di sicurezza prescritti dalla normativa europea PSD2.

Aggiunge infine che: il raggio posto in essere ai danni del ricorrente non presenta caratteristiche di particolare sofisticazione tecnica, rientrando nelle note frodi in cui il truffatore induce la vittima a eseguire personalmente un'operazione dispositiva a proprio danno; la Banca effettua costanti

campagne di educazione e di sensibilizzazione della Clientela, tant'è che nel solo anno 2025 la resistente ha trasmesso al Cliente quattro comunicazioni e-mail aventi ad oggetto proprio il tema delle frodi bancarie e delle misure di cautela da adottare.

Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di € 1.000,00 corrispondente all'importo una operazione disconosciuta posta in essere il 18/12/2025.

L'intermediario rileva preliminarmente che l'operazione è stata eseguita personalmente dalla ricorrente con la conseguenza che la stessa non rientra nell'ambito applicativo del d.lgs. n. 11/2010, come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 – in vigore dal 13/1/2018 – che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno 2015/2366/UE (c.d. PSD2).

L'eccezione è fondata.

Dalle dichiarazioni rese dal ricorrente in sede di ricorso nonché nella denuncia allegata agli atti del procedimento – cui deve attribuirsi valore confessorio – emerge che lo stesso, seppure per via del raggio operato dai malfattori, ha effettuato personalmente l'operazione disconosciuta.

Sulla base di queste evidenze, il Collegio, in linea con il consolidato orientamento dei Collegi ABF, non può che escludere l'operazione in questione dalla sfera di applicazione degli artt. 10 ss. del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

La norma contenuta nell'articolo 5 del Decreto Legislativo 11/2010 qualifica, infatti, una operazione come non autorizzata quando essa è effettuata in assenza del consenso del pagatore, mentre, nella fattispecie posta all'esame del Collegio, deve essere rilevato come tale consenso appaia invece sussistente, in quanto è la stessa utente ad avere autorizzato l'operazione, sia pure indotta a ciò da terzi mediante raggio.

Per le ragioni sopra esposte, il Collegio rileva che – conformemente agli indirizzi della giurisprudenza arbitrale - non è necessario procedere, ai fini della decisione, a una formale verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 e seguenti del decreto citato, né a una valutazione della condotta del cliente sotto il profilo della colpa grave (Collegio di Milano, decisione n. 8436/2023).

Ciò determina, stante l'assenza di indici di anomalia, peraltro neppure dedotti dal ricorrente, il rigetto del ricorso (Conf. Collegio di Palermo decisione n. 2787 del 4/3/2024).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE