



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Dott. Mario Blandini                          | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore) |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                       | Membro designato dal C.N.C.U.                                      |

Nella seduta del 2 dicembre 2010 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria Tecnica.

### FATTO

Con il ricorso all'ABF la ricorrente espone nei confronti dell'intermediario convenuto quanto segue:

- 1) di avere subito, quale titolare del conto n.42499475, operazioni abusive per un importo complessivo di euro 750,00 in data 5.5.2009;
- 2) che dette operazioni erano consistite in ricariche di una carta prepagata emessa dalla resistente a favore di altro nominativo;
- 3) che, conseguentemente, l'intermediario aveva l'esclusiva responsabilità dell'accaduto per la carenza di misure e dispositivi di sicurezza".

Ciò premesso e considerato che quanto esposto nel ricorso era stato comunicato inizialmente all'intermediario - il quale aveva disatteso ogni richiesta risarcitoria - la ricorrente, considerato che **“nessun codice di accesso è stato mai consegnato a terzi**



**e che ogni comunicazione on line intrapresa con l'intermediario è stata fatta tramite il loro sito",** chiedeva il riaccredito delle somme prelevate da ignoti abusivamente.

Al ricorso resisteva l'intermediario che, con le sue controdeduzioni pervenute in data 11 agosto 2010, chiedeva il rigetto della domanda in quanto infondata asserendo che, dagli accertamenti compiuti, era emerso che le operazioni contestate erano state effettuate mediante l'utilizzo dei codici di accesso posseduti dal titolare della carta.

## DIRITTO

Il Collegio, all'esito di un esame completo ed approfondito delle emergenze istruttorie acquisite, ritiene di accogliere solo in parte il ricorso.

Una prima notazione sfavorevole alle tesi dell'intermediario resistente si impone preliminarmente.

L'intermediario ha invocato, a fini esimenti di ogni sua responsabilità, l'applicazione della clausola contenuta nelle clausole contrattuali sub 4.

Ritiene il Collegio che la clausola, in quanto evidentemente vessatoria, non risultando la sua specifica approvazione nel contratto, sia inapplicabile.

Passando ad esaminare il merito della vicenda, il Collegio reputa che, del fatto in oggetto, siano colpevolmente responsabili, in pari misura, cliente ed intermediario.

Dalle verifiche effettuate dall'intermediario è emerso che le operazioni disconosciute sono state " ***disposte da soggetto autenticatosi quale legittimo titolare mediante il corretto inserimento di tutte le successive serie di riconoscimenti informatici indispensabili***". Da tali risultanze il Collegio può ragionevolmente ravvisare una responsabilità del cliente in relazione alla mancata custodia dei codici di accesso al servizio né, peraltro, escludere, sul piano della ragionevolezza, che una pari responsabilità sia addebitabile all'intermediaria che non aveva predisposto e offerto misure di sicurezza di livello superiore (cd. sistemi dinamici monouso) o che fosse almeno disponibile un servizio di *sms-alert*.(vedi nello stesso senso dec. N.911/2010).

## P.Q.M.

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca alla ricorrente la somma di € 376,00.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**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 ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO