



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
- Prof. Alberto Monti	Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato (Estensore)

Nella seduta del 7 ottobre 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

La Ricorrente è una Onlus, rappresentata dal proprio Presidente, titolare di una carta di credito a valere sul conto intestato alla associazione. Lo strumento consente tra l'altro di effettuare operazioni di pagamento a mezzo internet attraverso la creazione di "carte virtuali" i cui numeri hanno una validità temporanea.

La Ricorrente lamenta che il 13.3.2010, in occasione di un accesso alla propria casella di posta elettronica, il Presidente notava un messaggio inviato il giorno precedente il quale lo informava del blocco della password della carta di credito al fine di proteggerla. Lo stesso messaggio lo invitava, per recuperare la password, ad accedere come utente verificato. Seguendo le istruzioni contenute nel messaggio, il Presidente inseriva tutti i codici segreti in proprio possesso in un modulo elettronico disponibile su di un sito apparentemente



riconducibile alla Banca Resistente, fornitrice del servizio, senza però ottenere alcuna conferma, né altra risposta.

Sempre in base alla ricostruzione fornita dalla Ricorrente, peraltro non contestata in punto di fatto dalla Resistente, il successivo 15.3.2010 il Presidente si recava presso lo sportello della Banca per chiedere spiegazioni, ma il funzionario preposto non era in grado di dare spiegazioni esaurienti. Alle ore 11.13 dello stesso giorno, trovandosi ancora nei locali della Banca, il Presidente riceveva notizia, attraverso il servizio di SMS Alert, di una richiesta di autorizzazione di trasferimento di Euro 1.591,00. Informato dell'accaduto, il funzionario preposto, adducendo che la scrittura non risultava ancora registrata a sistema, invitava il Presidente ad attendere l'esito del tentativo posto in essere prima di formalizzare un'eventuale denuncia.

Il 17.3.2010 la Ricorrente veniva informata dal funzionario della Banca dell'ufficialità dell'accaduto e, quindi, provvedeva a presentare denuncia presso la locale Questura.

Il 24.3.2010, la Ricorrente chiedeva alla Resistente il rimborso della somma di Euro 1.591,00, ma la Banca, con nota del 30.3.2010, comunicava di non poter accogliere la richiesta adducendo che *"il movimento contestato è stato regolarmente eseguito attraverso la creazione di una carta virtuale ottenuta mediante identificazione con codice utente e password"*. Tuttavia, la stessa Resistente precisava di essere riuscita a recuperare la somma ad oggi disponibile sulla carta ricaricata, bloccata dai sistemi antifrode, pari ad Euro 40,00.

La Ricorrente conclude chiedendo la restituzione della somma addebitata dalla Banca, per disconoscimento di utilizzo a fini propri.

Nelle proprie controdeduzioni, l'intermediario in sintesi afferma che a seguito della contestazione la somma di Euro 1.591,00 è stata inizialmente riaccreditata "salvo buon fine" alla Ricorrente, ma completate le verifiche del caso, la minor somma di Euro 1.551,00 (a fronte della deduzione dell'importo di Euro 40,00, nel mentre recuperato) è stata nuovamente addebitata alla Cliente per le ragioni di seguito riassunte.

Ad avviso della Banca, l'esame delle circostanze di fatto consente di ritenere che la Ricorrente sia rimasta vittima di una truffa telematica, nota come "phishing"; sempre



secondo la Resistente, la fattispecie è tale da escludere la responsabilità della Banca, essendo il danno riconducibile al comportamento della Cliente. L'intermediario afferma altresì di aver reso edotta la clientela, anche tramite appositi annunci pubblicati sul proprio sito internet, in merito al rischio di truffe telematiche ed in particolare del c.d. "phishing".

La Resistente, nel chiedere il rigetto del ricorso, sostiene, infine, che il comportamento della Ricorrente integra la fattispecie della colpa grave per inosservanza degli obblighi di diligente custodia dei codici di accesso, con conseguente decadenza dall'applicazione in favore del Cliente della limitazione di responsabilità per fatto illecito di terzi.

## DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'imputazione della responsabilità per il danno cagionato dalla tipologia di frode telematica nota come "phishing". Si tratta, dunque, di stabilire quale delle due parti del rapporto debba sopportare le conseguenze pregiudizievoli della truffa commessa da terzi. Nell'ambito di questo tema assumono rilievo due obblighi e la relativa osservanza di essi: da un lato gli obblighi di custodia del Cliente che debbono estendersi a tutto ciò che rientra nella sua sfera di controllo, dall'altro quello dell'impresa che offre servizi bancari mediante mezzi informatici di proteggere mediante gli accorgimenti più idonei il suo sistema di trasmissione dati.

Nel caso in esame, se da un lato la Ricorrente ha ammesso di avere risposto a un messaggio fraudolento, dall'altro i seguenti elementi in fatto, non contestati dalla Resistente, assumono speciale rilievo ai fini della risoluzione in diritto della controversia corrente:

- in base alla documentazione in atti ed alla complessiva attività istruttoria, risulta che il sistema di autenticazione per la creazione della "carta virtuale" è qualificabile come sistema ad un fattore, prevedendo soltanto l'inserimento di codice utente e password (entrambi a carattere statico);
- la Ricorrente aveva anche attivato il servizio di SMS Alert;
- ricevuto il messaggio di allerta sul proprio telefono nella mattina del 15.3.2010, il Presidente della Ricorrente, trovandosi ancora nei locali della Banca, provvedeva immediatamente ad informare l'intermediario del tentativo di frode;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il funzionario proposto dalla Banca, anziché prendere subito i necessari provvedimenti, invitava la Ricorrente ad attendere la registrazione contabile del movimento prima di formalizzare la denuncia dell'accaduto, così vanificando in concreto l'utilità del servizio di SMS Alert.

Le disposizioni contrattuali applicabili alla fattispecie prevedono espressamente che *“in caso di smarrimento, sottrazione o contraffazione della carta, o del PIN o dei codici di sicurezza, [...] il Cliente è responsabile, entro il limite di Euro 150, delle conseguenze dannose derivanti dall'uso illecito della Carta [...]. La predetta limitazione di responsabilità a favore del Cliente non si applica qualora il medesimo abbia agito con dolo o colpa grave o, comunque, in caso di inosservanza degli obblighi previsti nel presente articolo o dell'obbligo di diligente custodia previsto nell'articolo precedente”* (art. 14 delle applicabili condizioni di contratto).

Atteso che, alla luce di quanto sopra illustrato, la condotta della Banca nella specie risulta per molti versi censurabile, mentre quella della Ricorrente non assume i connotati della colpa grave, né risultano altrimenti integrati i presupposti per l'inapplicabilità della citata disciplina contrattuale, la responsabilità per il pregiudizio arrecato dalla frode deve essere posta a carico dell'intermediario, dedotta la franchigia di Euro 150,00 contrattualmente pattuita.

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario rimborsi al Ricorrente la somma di Euro 1.401,00 (mille quattrocento uno/00).**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO