

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro              | Presidente (Estensore)  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla  | Membro designato dalla Banca d'Italia   |
| - Dott. Mario Blandini                    | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario  |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 4 marzo 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 E DIRITTO

Il cliente, titolare di un conto corrente online, in data 7/9/2007 ha contestato all'intermediario l'importo di € 3.001,00, conseguente all'addebito effettuato in data 17/8/2007 a fronte di una ricarica di carta prepagata, di cui si conosce il numero e l'intestazione. In pari data il ricorrente ha sporto denuncia al locale Comando dei Carabinieri rilasciando, tra l'altro, la dichiarazione che i propri codici di accesso non erano stati comunicati a terze persone e che il fatto era avvenuto in luogo sconosciuto.

Il 2 dicembre 2008, il legale del cliente ha richiesto all'intermediario il riaccredito dell'importo illegittimamente prelevato, *"surrogandosi la banca nel diritto alla restituzione della medesima somma"* confluita sulla carta, che risulterebbe sottoposta a sequestro giudiziario.

Il 28 febbraio 2008, la banca in risposta al reclamo presentato, ha fatto presente di non ritenersi responsabile dell'accaduto in quanto:

- l'indebito utilizzo dei codici del cliente è da *"imputarsi ad una acquisizione illegittima degli stessi da parte di terzi"*;
- il sistema informatico della banca *"non è stato violato da nessuno né di recente né in passato"*. L'intermediario ha precisato, inoltre, che *"a titolo di collaborazione"* aveva provveduto ad interessare la filiale, presso la quale la carta prepagata in questione risultava *"radicata"*, affinché



si attivasse nei confronti del titolare della medesima per il recupero dell'importo; tentativo che non aveva sortito alcun effetto.

Il successivo 31 marzo 2008 il ricorrente si è lamentato della risposta ricevuta, che non è apparsa esaustiva, in quanto *“non è mai stata chiarita la causa di tale fraudolento addebito”* se non con *“vaghi riferimenti ad un utilizzo indebito”* dei propri codici di accesso da parte di terzi. Nel contempo, il cliente ha lamentato uno scarso interesse dell'istituto per la risoluzione del problema, considerato anche *l'“eccessivo protrarsi dei tempi di attesa”* oltre che per la *“mancanza di trasparenza”*.

La banca, con nota del 16 aprile 2008, nel confermare quanto in precedenza riferito, ha anche precisato che – contrariamente a quanto asserito dal cliente - la stessa si è prontamente attivata per bloccare la carta prepagata e tentare il recupero della somma, seppure con esito negativo. Ha puntualizzato, infine, di non avere *“alcun titolo”* per proseguire oltre nelle azioni finalizzate al recupero della somma sottratta.

Nel proprio ricorso, il ricorrente ha preliminarmente riepilogati i fatti che hanno determinato la sottrazione fraudolenta della somma ed, a supporto dell'istanza, ha fatto presente che la banca: a) all'atto della comunicazione dell'avvenuto addebito aveva anche rassicurato il cliente circa il recupero della somma sottratta, in considerazione della circostanza che la stessa *“era ancora caricata sulla carta prepagata nr 67... Intestata a [nome e cognome] e già bloccata”*; b) non ha fornito i dati anagrafici del soggetto titolare della carta prepagata, al fine di poter procedere legalmente contro lo stesso presso l'autorità di Polizia; diniego che è stato giustificato dall'intermediario dalla normativa sul trattamento dei dati personali.

In relazione a quanto sopra il ricorrente con il proprio ricorso ha chiesto:

- una verifica e una maggiore *“chiarezza”* riguardo a tale addebito, in considerazione del fatto che su tale conto lo stesso ha effettuato solo due operazioni con l'utilizzo di due codici (il codice varia di volta in volta);
- di poter rientrare in possesso della somma illegittimamente sottrattagli.

In data 21 gennaio 2010 sono pervenute, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le controdeduzioni.

L'intermediario ha comunicato di avere disposto la restituzione della somma contestata; ciò anche *“in esecuzione di nuove modalità di gestione di tali fattispecie alle quali ha recentemente ritenuto di dar corso a definizioni di residuali situazioni – quali appunto quelle del [nome del ricorrente] - che presentavano caratteristiche tali da poterne consentire l'adozione”*.

In relazione a quanto sopra, la banca – nell'anticipare la richiesta affinché il collegio dichiari *“l'intervenuta cessazione della materia del contendere”* – ha ritenuto comunque opportuno, a conferma della correttezza dei comportamenti tenuti, riepilogare i fatti e le motivazioni sottostanti alle determinazioni precedentemente assunte.

Relativamente al fenomeno di *phishing*, la banca ha fatto presente che già da tempo (e quindi anche all'epoca dei fatti contestati) ha provveduto ad adottare tutte le misure e le cautele necessarie per prevenire i tentativi di frode; successivamente il sistema è stato ulteriormente rafforzato, con l'introduzione e la distribuzione alla clientela di strumenti informatici in grado di consentire la creazione di password ad utilizzo unico (inconoscibili e irriproducibili), che hanno condotto alla sostanziale cessazione del fenomeno di *phishing*.

Ha poi precisato che nei casi come quello in esame non *“risultava sussistere per la banca la possibilità di agire autonomamente in restituzione delle somme contestate, non potendo competere alla banca l'accertamento della buona fede dei diversi soggetti coinvolti”*.

Tuttavia, in considerazione degli esiti non risolutivi della vicenda – in assenza di alcuna richiesta di utilizzo della carta prepagata oggetto della ricarica contestata e della irreperibilità del richiedente della stessa - la banca ha manifestato, per ragioni di correttezza ed economia procedurale, la disponibilità alla retrocessione della somma in precedenza addebitata, previa estinzione d'ufficio della carta predetta, nonché al rimborso di € 20,00, quali rimborso delle spese sostenute dal cliente per il ricorso all'ABF.

Il ricorrente, con fax del 12 febbraio 2010, ha confermato di avere ricevuto in data 21 gennaio 2010, con valuta giorno precedente, un bonifico di € 3.021,00 a titolo di liquidazione della somma oggetto di transazione.

Preso atto di quanto sopra esposto il Collegio considera che l'esito cui sono giunte le parti appare soddisfacente dell'interesse dedotto inizialmente dal ricorrente e che pertanto deve pronunciarsi per cessazione della materia del contendere.

**P. Q. M.**

**Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO