

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |   |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro              | Presidente  |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi  | Membro designato dalla Banca d'Italia (Estensore)   |
| - 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. |

nelle sedute del 22 e del 29 giugno 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con ricorso dell'8 marzo 2010, il ricorrente, intestatario di un conto corrente presso l'intermediario resistente, affermava che, in data 26 gennaio 2009, aveva riscontrato l'addebito di euro 2.345,55 sul suo conto a seguito di un'operazione di bonifico effettuata il 2 dicembre 2008 tramite home banking e che tale operazione, a favore di persona a lui sconosciuta, non era mai stata da lui richiesta e autorizzata.

Sempre il 26 gennaio 2009 presentava formale reclamo all'intermediario chiedendo la restituzione della somma indebitamente addebitata sul suo conto.

L'intermediario forniva riscontro al reclamo con lettera del 23 marzo 2009 respingendo la richiesta di rimborso ed evidenziando che – limitatamente al servizio di home banking – nei tracciati analizzati non risultavano “tentativi di immissione di credenziali errate né in fase di accesso, né in fase dispositiva” e che, inoltre, il servizio risultava utilizzato correttamente.

L'intermediario concludeva, pertanto, sostenendo che l'uso illegittimo dei codici di accesso e dispositivi doveva imputarsi “ad un'acquisizione degli stessi da parte di terzi”, non risultando avvenuta alcuna violazione dei sistemi informatici.

Tutto ciò premesso, con il sopra citato ricorso il ricorrente, precisando di aver tempestivamente denunciato il fatto alla Polizia di Stato, chiedeva all'Arbitro Bancario Finanziario di riconoscere il suo diritto alla restituzione della somma indebitamente addebitata.

L'intermediario in sede di controdeduzioni eccepiva preliminarmente l'irricevibilità del ricorso poiché presentato oltre il termine di un anno dal reclamo segnalando, altresì, che la vicenda era stata già sottoposta all'Ombudsman con esito negativo.



Nel merito, l'intermediario evidenziava che:

- l'operazione contestata era stata effettuata mediante il "corretto utilizzo dei codici dispositivi (codice utente, codice segreto e password dispositiva), in possesso esclusivo del cliente";
- il beneficiario del bonifico era stato individuato e spettava al ricorrente rivalersi nei suoi confronti;
- in un'ottica di attenzione commerciale al cliente, la banca gli aveva comunque già riaccreditato € 300,00, onde mitigare le conseguenze dell'accaduto ma senza assumere in merito alcuna responsabilità.

L'intermediario specificava poi che sul proprio sito internet era stato pubblicizzato, sin dall'ottobre 2008, un nuovo sistema di sicurezza per gli utenti home-banking, senza che il ricorrente ne avesse chiesto l'attivazione e aggiungeva inoltre che era a disposizione dei clienti il servizio SMS alert, di cui il ricorrente pure non si era avvalso e che - se attivato - avrebbe consentito di annullare immediatamente l'operazione. Sul sito internet della banca era inoltre presente un esplicito prontuario per difendersi dalle e mail fraudolente, riportante anche il decalogo anti phishing predisposto dall'ABI.

Tutto ciò considerato, l'intermediario chiedeva il rigetto del ricorso.

Considerato il procedimento maturo per la decisione questo Collegio lo ha esaminato nelle riunioni del 22 e del 29 giugno 2010.

## DIRITTO

La vicenda sottoposta all'esame di questo Collegio ha riguardo ad un'operazione di bonifico a valere su un conto corrente eseguita tramite home banking e in seguito disconosciuta dal titolare del conto in quanto non autorizzata.

Prima di entrare nel merito della vicenda occorre affrontare la questione preliminare di irricevibilità del ricorso per tardività rispetto al reclamo, sollevata dall'intermediario in sede di controdeduzioni.

L'eccezione non può trovare accoglimento in quanto, dalla stessa narrativa dei fatti risulta che, successivamente alla presentazione del reclamo, la vicenda è stata sottoposta all'attenzione dell'Ombudsman: circostanza questa che - come già in altre occasioni questo Collegio ha precisato - è idonea a esprimere la permanenza dell'interesse del ricorrente rispetto alla vicenda oggetto di controversia nonostante il decorso di più di dodici mesi dalla presentazione del reclamo.

Passando al merito della controversia, giova innanzitutto precisare come dalla narrativa dei fatti non si riesca a ricostruire in modo univoco lo svolgersi degli eventi né il sussistere di una concreta negligenza da parte del ricorrente in ordine alla custodia delle password di accesso al servizio.

Presumibilmente, la vicenda ha riguardo a quel peculiare atteggiarsi di frode informatica noto sotto il nome di phishing, espressione con la quale si suole fare riferimento a comportamenti perpetrati attraverso il furto di identità telematica e cioè attraverso l'appropriazione fraudolenta di codici e password identificativi di un dato soggetto nell'ambito internet allo scopo di conseguire determinate utilità, quale nel caso di specie, l'accesso al conto corrente del ricorrente e la contestuale disposizione di bonifico.

In quest'ottica rilevanza centrale assume la valutazione del corretto adempimento degli obblighi di diligenza professionale gravanti sull'intermediario.

Precisamente occorre valutare se l'intermediario, con specifico riferimento ai servizi bancari offerti via internet, abbia adottato tutte le cautele e gli accorgimenti idonei ad evitare e prevenire i descritti comportamenti di frode informatica.



Ritiene in proposito questo Collegio che debba prestarsi adesione all'autorevole indirizzo secondo il quale " ai fini della valutazione della responsabilità contrattuale della banca (...) non può essere omessa la verifica dell'adozione da parte dell'istituto bancario delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio da eventuali manomissioni (...): infatti, la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere" (Cass. Civ., Sez. I, 12 giugno 2007, n. 13777; cfr. altresì Cass. Civ., Sez. I, 7 marzo 2003, n. 3389; Cass. Civ., Sez. III, 31 luglio 2002, n. 11382).

Tale indirizzo è inoltre corroborato, su un piano più generale, dall'espressa previsione normativa ex artt. 2381, 2403, c.c. dell'obbligo, posto a carico dell'organo gestorio, di munire in ogni caso l'impresa di assetti organizzativi adeguati e dell'obbligo, posto a carico dell'organo di controllo, di vigilare sull'adeguatezza di tali assetti.

Così improntata la questione, nel caso di specie, non sembra potersi affermare alcuna responsabilità dell'intermediario che, come meglio si preciserà a breve, ha provveduto a mettere a disposizione della clientela, nell'ambito del servizio di home banking, alcune innovative modalità di autenticazione degli ordini e di comunicazione della ricezione degli stessi di cui il ricorrente però ha deciso di non avvalersi.

Più precisamente, sin dall'ottobre 2008 è stato offerto ai clienti, nell'ambito dell'attività di home-banking, un nuovo sistema di sicurezza consistente nell'autenticazione delle operazioni dispositive di conto corrente mediante la chiamata ad un numero verde dal cellulare del cliente: di tale sistema il cliente non ha richiesto l'attivazione.

In ordine a questa nuova e più sicura modalità di autenticazione, l'unico appunto che si può muovere all'intermediario riguarda la scelta di portare, la clientela già esistente, a conoscenza delle novità solo attraverso il sito e non mediante una più efficace comunicazione individualizzata, in grado di meglio convincere i fruitori del servizio di home banking ad utilizzare i nuovi strumenti.

D'altro canto, però, dall'istruttoria compiuta risulta che l'operazione fraudolenta è avvenuta mentre era disattivato anche il servizio di sms alert, che, se fosse stato attivo, avrebbe consentito di annullare immediatamente l'operazione.

Tale disattivazione mostra infatti un non elevato grado di sensibilità da parte del cliente verso l'utilizzo di misure precauzionali rispetto al verificarsi di frodi informatiche.

Tenuto conto infine che l'intermediario, in un'ottica di attenzione commerciale al cliente, ha già riaccreditato € 300,00 onde mitigare le conseguenze dell'accaduto, questo Collegio ritiene che il ricorrente nulla altro abbia a pretendere.

**P.Q.M.**

**Il Collegio preso atto di quanto dichiarato dalla convenuta circa l'accredito al ricorrente della somma di € 300,00 non accoglie la parte residua del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO