

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri..... Presidente
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale..... Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Avv. Ferruccio AulettaMembro designato dalla Banca d'Italia
- Prof. Marilena Rispoli FarinaMembro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (estensore)
- Avv. Roberto Manzione Membro designato da Confindustria di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato

nella seduta del 19.10.2010 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 reclamo del 13.3.2010 il cliente – avvalendosi di un'Associazione di categoria – disconosce la paternità di due bonifici *on-line*, disposti a valere sul c/c che intrattiene presso l'intermediario, dell'importo di € 2.863,60 ed € 3.595,60, effettuati rispettivamente in data 3 e 5.2.2010 a favore di un soggetto con cui dichiara di non aver alcuna relazione commerciale.

Dopo aver presentato denuncia presso gli uffici della Polizia di Stato in data 8.2.2010, il ricorrente dichiara di essersi recato presso la Filiale dell'intermediario ottenendo il riaccredito dell'importo del secondo bonifico (di € 3.595,60), ma di non essere riuscito a recuperare la somma disposta con il primo bonifico.

Ciò premesso, muove alla banca contestazioni relative ai sistemi di sicurezza per l'effettuazione di operazioni *on-line* che ritiene *“inadeguati ed insufficienti alla tutela del patrimonio e della riservatezza dei [...] clienti, consistenti nel mero utilizzo di credenziali di accesso quali username e password”*. Rileva poi che l'intermediario *“avrebbe dovuto fornire al cliente [...] strumenti idonei a garantire [...] il diritto [...] a preservare l'integrità del patrimonio”* atteso che *“il semplice utilizzo delle nominate credenziali di accesso, è da anni considerato obsoleto e inidoneo a garantire la sicurezza delle operazioni bancarie on-*



line, tanto che altri istituti hanno adottato l'utilizzo di altre procedure e strumenti, quali ad esempio il dispositivo del token".

Prosegue il reclamante facendo presente che la banca *"solo in seguito alla citata violazione di suoi sistemi di sicurezza ha provveduto alla consegna al [cliente] del dispositivo di sicurezza di cui sopra (come risultante dal contratto sottoscritto in data 8.2.2010)"*

Configurandosi, pertanto, la *"negligente gestione del [...] servizio"* da parte della resistente, il reclamante chiede *"il riaccredito del complessivo importo di € 2.864,89 (comprensivo del valore del bonifico del 3.2.2010 e della commissione relativa al bonifico del 5.2.2010)".* La banca non ha fornito riscontro al reclamo del cliente.

Nel successivo ricorso del 21.6 .2010, il cliente – stante la *"omessa adozione delle misure corrispondenti agli ultimi ritrovati e alle più recenti acquisizioni della scienza e della tecnologia [...] idonee a garantire la sicurezza del servizio di conto corrente on-line"* da parte dell'intermediario resistente – chiede di *"accertare la responsabilità contrattuale della banca"* e condannarla alla restituzione dell'importo del bonifico del 3.2.2010 e delle spese di commissione relative al bonifico del 5.2.2010 oltre interessi maturati *"sino al soddisfo"*, oltre le spese di procedura e di assistenza al presente giudizio da liquidarsi in favore dell'Associazione.

In sede di controdeduzioni la banca afferma che la domanda avanzata dal ricorrente sia *"totalmente infondata in fatto e in diritto"*, sostenendo di *"essere esente da qualsiasi responsabilità contrattuale"*; richiama, a tal fine, l'art. 3 del contratto di internet banking, *"regolarmente sottoscritto"* dal ricorrente, relativo all'obbligo di custodia dei codici dispostivi, ai sensi del quale *"il cliente è responsabile della custodia e dell'utilizzo dei codici assumendosi la responsabilità di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso degli stessi"*.

Osserva poi di essersi *"attivato con la massima tempestività per effettuare le opportune verifiche"* appena avuta notizia della presumibile irregolarità delle operazioni riuscendo, *"pur non essendovi contrattualmente tenuto"*, a riaccreditare l'importo del secondo bonifico.

Fa presente poi di aver presentato denuncia-querela presso la Procura della Repubblica di Salerno *"nei confronti degli autori delle frodi informatiche"* (art. 640 ter c.p.).

DIRITTO

Come più volte affermato da questo Collegio, la predisposizione, da parte degli intermediari, di canali di operatività on line si connota per la rilevanza di due tipologie di obblighi: da un lato, gli obblighi di diligenza e custodia del cliente, ivi compresa la dimostrazione di avere adottato tutti gli accorgimenti necessari ad evitare il verificarsi di episodi di utilizzo fraudolento degli strumenti informatici. Il cliente, infatti, deve essere ben consapevole della delicatezza del mezzo telematico e della possibilità che per questo tramite siano perpetrate frodi di varia natura. Dall'altro, vi sono gli obblighi dell'intermediario che, nell'offrire tali servizi, deve adempiere il proprio compito di custodia dei patrimoni dei clienti con la diligenza professionale e qualificata richiesta dall'art. 1176, comma 2, c.c. predisponendo misure di protezione adeguate rispetto agli standard esistenti, anche sotto il profilo dei presidi tecnici adottati. Ulteriori norme di riferimento per la controversia, in esame, sono gli artt. 1710 c.c. (diligenza del mandatario) e 1856 c.c. (esecuzione di incarichi). Va richiamato, altresì, il decreto legislativo n. 11/2010 (di recepimento della direttiva comunitaria sui servizi di pagamento) il quale, pur non essendo



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

direttamente applicabile al caso in questione in considerazione della difforme sfera temporale di operatività, assume un rilevante valore ermeneutico ai fini dell'applicazione delle norme del codice in materia di corretta esecuzione di incarichi per conto del correntista (cfr. Collegio ABF di Napoli, n. 482/10) e in conformità all'ampliamento delle forme di tutela dei clienti che utilizzano strumenti di pagamento (on line).

Il Collegio rileva che, nella fattispecie, la banca non ha posto in essere tutti gli accorgimenti necessari per garantire la sicurezza del sistema informatico e prevenire eventuali utilizzi fraudolenti dello stesso da parte di terzi, non adempiendo con la dovuta diligenza professionale (ex art. 1176, comma 2) ai suoi doveri di custodia del patrimonio del cliente. Circostanza comprovata dalla consegna, di poco successiva alle contestazioni del ricorrente, e su richiesta di quest'ultimo, di ulteriori e più avanzate misure di sicurezza per i conti correnti con operatività on line (il c.d. "token").

Inoltre, va rilevato che, come risulta dalla denuncia presentata alle competenti autorità da parte dello stesso intermediario, gli episodi di malfunzionamento del servizio di internet banking hanno riguardato una pluralità di correntisti e sono stati molteplici, risultando "riscontrata la veridicità delle doglianze". Pertanto, sotto questo profilo la richiesta del ricorrente appare fondata.

In merito invece alla richiesta di liquidazione delle spese di procedura ed assistenza, in favore dell'Associazione di categoria di cui il ricorrente si è avvalso, vi è da rilevare che il ricorso all'assistenza nell'ambito della soluzione delle controversie di fronte all'Arbitro Bancario e Finanziario è meramente facoltativo, non essendo, di conseguenza, prevista attribuzione di spese a favore di chi abbia prestato assistenza nella procedura (le spese in questione non risultando, comunque, documentate).

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto al risarcimento del danno nella misura di € 2.864,89.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ENRICO QUADRI