



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |                                                 |                                            |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente                                 |
| - Prof. 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 |
| - Avv. Guido Sagliaschi                         | Membro designato dal C.N.C.U. (Estensore)  |

nella seduta del 12 aprile 2011 dopo aver esaminato

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

### FATTO

Il ricorrente disconosce un'operazione di bonifico, per l'importo di € 3.100, eseguita il 19.6.2010 mediante il proprio home banking, a favore di persona sconosciuta. Nel rigettare la paternità dell'operazione in parola, il ricorrente dichiara di aver subito un'azione fraudolenta da parte di terzi. Il reclamo era stato preceduto da formale denuncia dell'accaduto, presentata il 24.6.10 presso un Comando dei Carabinieri.

Il ricorrente, imputando all'intermediario la responsabilità dell'accaduto, osserva che la banca si "*avvale di circuiti poco sicuri (...) infatti altri istituti si sono tutelati fornendo dispositivi elettronici che generano composizioni numeriche*". Il ricorrente chiede il rimborso "*della somma pari a € 3.100 (...) oltre al risarcimento dei danni patiti che si vogliono quantificare nella misura di € 1.500*".

L'intermediario, respingendo le pretese del ricorrente, osserva che (i) l'operazione è avvenuta mediante l'inserimento delle credenziali relative al rapporto di home banking intestato al cliente, come attestato dall'elenco dei logs di accesso al servizio, (ii) il proprio sistema informativo non ha subito intromissioni, come confermato dal gestore dello stesso, e (iii) al momento della sottoscrizione del contratto da parte del ricorrente, avvenuta in data 1.9.2008, era disponibile per la clientela il sistema Digipass, offerto al costo di € 15 e portato a conoscenza del pubblico tramite foglio informativo, che consente di modificare in automatico, a ogni accesso, la password dispositiva. La resistente sostiene, pertanto, che ha messo a "*disposizione della clientela misure idonee a garantire la sicurezza del servizio*" e che "*il furto d'identità perpetrato non sia riconducibile a carenze né di detto servizio né del sistema informativo, ma ad un evento che ricade nella responsabilità del cliente relativamente alla diligente custodia e gestione dei codici identificativi e di accesso ricevuti*".



## DIRITTO

Il Collegio ritiene preliminare individuare il paradigma giuridico da applicare per pervenire a una corretta decisione della controversia.

A questo fine, rileva il fatto che le circostanze oggetto della presente controversia siano avvenute in una data successiva all'entrata in vigore del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (1° marzo 2010), adottato in attuazione della direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Dal combinato disposto dell'art. 12, commi 3 e 4, dell'art. 7, comma 1, lett. b, e dell'art. 10, comma 2, del D.Lgs. n. 11/2010 emerge infatti che il cliente risponde delle operazioni sconosciute eseguite fraudolentemente da terzi entro il limite di € 150, salvo i casi di dolo o colpa grave, che tuttavia devono essere provati dall'intermediario e non si presumono (art. 10, comma 2).

L'entrata in vigore della normativa sopra richiamata, inoltre, toglie rilevanza alla regolamentazione convenzionale tra le parti di data antecedente, considerato che ai sensi dell'art. 37, comma 5, del D.Lgs. n. 11/2010 i contratti in corso al 1° marzo 2010 devono essere adeguati alla nuova disciplina.

Nel caso di specie, il Collegio, all'esito di un esame complessivo delle acquisite emergenze procedurali, ritiene che l'onere gravante sull'intermediario non è stato assolto, non avendo fornito prova sufficiente della sussistenza di un caso di dolo o colpa grave imputabile al ricorrente, il quale ha provveduto a contestare l'operazione una volta venutone a conoscenza. In particolare, la negligente custodia dei codici di accesso, sostenuta dall'intermediario, non può essere presunta e discendere unicamente dal loro utilizzo da parte di terzi. D'altro canto, il Collegio ribadisce la distinzione che sussiste tra il concetto di colpa generica e quello specifico di colpa grave: il nostro ordinamento è informato ad un principio secondo il quale, in tema di inadempimento contrattuale, le conseguenze giuridiche della colpa grave sono trattate allo stesso modo di quelle proprie della condotta dolosa (cfr. Cassazione n. 5910/2004), intendendosi per colpa grave la condotta consapevolmente contraria alle regole di correttezza e buona fede (Cassazione n. 654/2010).

In aggiunta, nel caso di specie sussiste ben più di un dubbio sulla diligenza dell'intermediario, considerato tra l'altro che: (i) il sistema di sicurezza in essere all'epoca dei fatti era un sistema ad un fattore, in più occasioni ritenuto non adeguato dal Collegio rispetto agli standard tecnici oggi in uso; (ii) non è provato che sia stato effettivamente proposto al cliente il dispositivo Digipass, cui fa riferimento la banca, né che il ricorrente abbia ricevuto raccomandazioni in ordine alla opportunità di dotarsi di specifici presidi di sicurezza informatica; (iii) l'operazione sconosciuta presentava una evidente anomalia, essendole attribuiti un server e un indirizzo IP che non si ripetono negli altri accessi censiti nei tabulati prodotti dalla banca (che registrano, invece, differenti IP e server).

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio ritiene di accogliere parzialmente il ricorso, disponendo che l'intermediario corrisponda alla ricorrente l'importo dell'operazione sconosciuta, dedotta la franchigia di € 150.

Il Collegio, di contro, non ritiene di poter accogliere l'ulteriore domanda di risarcimento danni formulata dal ricorrente, in quanto del tutto generica e priva di qualsiasi supporto probatorio in merito alla sussistenza e alla quantificazione del danno.

**P. Q. M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 2.950,00.**



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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO