



## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) MARINARI	Presidente
(NA) CARRIERO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) CONTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) PICARDI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) BARTOLOMUCCI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARINARI MARCELLO

Nella seduta del 10/02/2015

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione del dispositivo della decisione n. 0008292/14 del 10/12/2014 presentata dal ricorrente;
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";
- considerato che le contestazioni avanzate attengono all'iter logico-valutativo del provvedimento, risolvendosi, sostanzialmente, in una richiesta di una revisione della decisione: in una sua impugnazione, cioè, non consentita dalla vigente normativa, perché estranea al perimetro della "correzione della decisione", quale da intendersi sulla base della corrente interpretazione dell'art. 287 c.p.c., cui le "Disposizioni" (cfr Sez. VI, par. 5) palesemente si richiamano

**DICHIARA L'ISTANZA INAMMISSIBILE**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI



## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) CONTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RISPOLI FARINA	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(NA) BARTOLOMUCCI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore RISPOLI FARINA MARILENA

Nella seduta del 07/10/2014 dopo aver esaminato:

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

### DIRITTO

In sede di presentazione del ricorso, il cliente, titolare, dal 2002 di un conto di deposito intrattenuto presso l'intermediario e, dal giugno 2012, di un rapporto di conto corrente, sempre presso il resistente, espone:

- che in data 8/8/2013 contattava il servizio clienti del proprio gestore telefonico poiché impossibilitato, dal giorno precedente, ad utilizzare il telefono cellulare (apparendo sul *display* del dispositivo la scritta "sim non registrata") e viene informato della disattivazione della sim card in suo possesso e della successiva intestazione ad un terzo utente, senza sua autorizzazione, del proprio numero cellulare, "associato" al conto corrente intestato a suo nome presso l'intermediario resistente ed indicato alla banca per l'invio della messaggistica *alert*. Le conseguenti richieste di informazioni avanzate alla compagnia telefonica non erano soddisfatte adducendo motivazioni connesse alla tutela del diritto alla riservatezza;

- nel medesimo giorno, verificata l'impossibilità di accedere al proprio conto corrente online, atteso che il PIN digitato risultava errato, contattava il servizio clienti dell'intermediario ed effettuava il reset del PIN;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- dopo essere riuscito ad accedere al conto online, in data 8/8/2013, verificava che il giorno precedente era stato effettuato, senza sua autorizzazione, un bonifico di importo pari a 9350,00 euro dal conto corrente intestato a suo nome a favore di un terzo a lui sconosciuto;
- conseguentemente, comunicava, in giornata, al servizio clienti del resistente, che la sopracitata operazione non era stata da lui autorizzata chiedendo, pertanto, il blocco nonché del PIN di accesso al conto nonché della carta di credito;
- che in seguito a tale comunicazione, l'intermediario provvedeva al blocco richiesto (l'8.8.2013);
- che in data 23/9/2013 riceveva una mail dall'intermediario con la quale era sollecitato a ripianare lo scoperto del conto corrente e, dopo aver risposto alla medesima chiarendo l'accaduto, il successivo 27/9/2013, veniva contattato telefonicamente dall'intermediario e informato che lo scoperto era dovuto, tra l'altro, all'addebito sulla carta di credito di 6 operazioni effettuate online per un importo complessivo di 1454,58 euro, eseguite a cavallo tra il 7/8/2013 e l'8/8/2013;
- di aver sporto denuncia dell'accaduto presso la Legione Carabinieri Campania (con due denunce e una successiva integrazione);
- di aver presentato formale reclamo all'intermediario, tramite il proprio legale, in data 21/10/2013, nel quale disconosceva sia il bonifico sia le operazioni online eseguite con propria carta di credito, in quanto non autorizzate, chiedendo pertanto l'integrale restituzione delle somme indicate;
- di aver ricevuto lettera di risposta in data 5/12/2013 dall'ufficio reclami dell'intermediario, nella quale si negava il rimborso delle somme richieste;
- di aver promosso un incontro di mediazione in data 4/3/2014 dinanzi all'Organismo CNF Mediazione s.r.l., terminato con esito negativo per la mancata presentazione dell'intermediario;
- di aver adottato tutte le cautele e le misure idonee ad evitare un utilizzo non autorizzato della propria carta di credito. Precisa, infatti, di aver custodito diligentemente i codici in suo possesso; che la carta dei codici operativi, la carta bancomat e la carta di credito sono ancora in suo possesso; che i computer da cui si collegava per accedere al proprio conto sono protetti da antivirus e *antispyware/malware*.

Quanto alla vicenda relativa alla asserita "sottrazione" del numero telefonico del cellulare, precisa che il cambio di intestazione dell'utenza telefonica è avvenuto senza il proprio consenso. Rileva, infine, l'intempestività dell'intervento dell'intermediario per il blocco della carta di credito, la cui tardività avrebbe consentito gli addebiti sulla carta di credito effettuati tra il 7 e l'8/8/2013 ("secondo me si doveva operare più tempestivamente per [...] il blocco delle operazioni della carta di credito, che sono state addebitate sul conto nei giorni 11.8.2013 e 12.8.2013").

In sede di controdeduzioni, l'intermediario, dopo aver illustrato i protocolli di sicurezza attivati dalla banca in caso di disposizione di un bonifico in uscita da conto corrente, tramite il sito internet della banca stessa, espone che

- relativamente alla disposizione del bonifico di 9350,00 euro avvenuta in data 7/8/2013 dal conto corrente del cliente, che in seguito alla segnalazione telefonica (avvenuta in data 8/8/2013) da parte del ricorrente con la quale lo stesso disconosceva la predetta disposizione, provvedeva ad apporre il blocco del codice segreto di accesso PIN associato al ricorrente, nonché il blocco della Tessera dei Codici Operativi, necessaria per le disposizioni operative sul proprio rapporto di conto corrente. Aggiunge di essersi attivata prontamente ad effettuare le necessarie analisi con l'ente creditizio beneficiario al fine di verificare la possibilità di restituzione delle somme relative al bonifico. Precisa, inoltre, di



aver contattato telefonicamente il cliente in data 27/9/2013 per informarlo circa l'esito delle verifiche svolte, indicando che la richiesta di reintegro aveva avuto esito negativo.

- relativamente alle sei transazioni *online*, di importo complessivo pari a 1454,58 euro, eseguite tra il giorno 7/8/2013 e il giorno 8/8/2013 utilizzando la carta di credito del cliente, non replica a proposito dell'asserita intempestività del blocco, limitandosi ad evidenziare che il non utilizzo del sopracitato strumento di pagamento da parte del ricorrente prima del 7/8/2013 rende impossibile che i relativi dati possano essere carpiri da terzi (né attraverso manomissioni di presidi ATM, né mediante POS, né per acquisti online); sottolinea, inoltre, che, contrariamente a quanto affermato dal cliente in sede di ricorso, i riferimenti necessari per disporre le transazioni mediante carta di credito, quali ad esempio il numero per esteso della medesima nonché il codice di sicurezza CVV, non sono in alcun modo reperibili tramite l'accesso alla propria posizione di *home banking*, in quanto l'esecuzione delle transazioni è consentita mediante l'inserimento di credenziali note unicamente al titolare della carta.

Il ricorrente, in esito alla ricezione delle controdeduzioni, ha osservato che:

"1) Relativamente alla possibilità di poter ricavare i dati della carta di credito accedendo all'area riservata del sito di [...] tengo a precisare che avevo personalmente eseguito questa operatività con successo, in passato, facendo riferimento ad una carta di credito virtuale ricaricabile riferita sempre al conto corrente [...]. Non ho mai provato la stessa operatività relativamente alla carta di credito Visa Oro, tramite la quale sono state eseguite le operazioni contestate. Nel ricorso ho ipotizzato, erroneamente, che le operatività fossero identiche. Nel ricorso stesso, ho indicato chiaramente, che non sono a conoscenza delle modalità di dettaglio con cui è stata perpetrata la truffa e, quindi, come sono stati ricavati i dati. Avendo quella esperienza operativa relativa alla carta di credito ricaricabile, ho fatto un'ipotesi errata di come si poteva accedere a tali dati. Ovviamente non sono in grado e non spetta a me chiarire le modalità di dettaglio con cui sono state eseguite le operazioni truffaldine che mi hanno recato il danno per cui è stato inoltrato il ricorso.

2) Non mi è chiaro il motivo per cui è stato sottolineato che dal 30/8 al 6/9 la banca non è riuscita a contattarmi. In quel periodo ero in vacanza e, quindi, non raggiungibile ai normali recapiti a cui rispondo e comunicati alla banca. Dal giorno 9/8 in cui ho ricevuto la prima comunicazione telefonica al giorno 18/9 in cui ho inviato il primo fax di riepilogo della situazione (e poi successiva A.R.) è passato un periodo di tempo ben maggiore in cui più volte ho cercato di reperire informazioni, ma le risposte che ricevevo dagli operatori telefonici, erano sempre del tipo: "Le verifiche della sua posizione e le attività di recupero del bonifico effettuato sono ancora in corso, la faremo contattare da chi sta gestendo la sua pratica". Come mostrato anche nell'allegato L, inviato con le controdeduzioni, in fase di stipula del contratto, avevo comunicato 3 recapiti telefonici 2 numeri fissi e uno mobile che poi è quello che è stato disattivato. I numeri fissi sono sempre stati disponibili e sono gli stessi che sono stati ribaditi nel fax del 18/9 in cui è stato aggiunto un nuovo numero mobile (già comunicato al telefono e su cui sono stato contattato il giorno 9/8). Quindi se la banca voleva contattarmi aveva tutte le informazioni per farlo, anche prima del fax inviato il 18/9".

In conclusione, il ricorrente chiede il rimborso della somma di 9350,00 euro "pari all'importo di un bonifico non autorizzato eseguito [...] dal conto corrente [...] in data 7/8/2013", nonché il rimborso della somma di euro 1.454,58 "pari alla somma di sei transazioni online non autorizzate, eseguite tra il giorno 7/8/2013 e il giorno 8/8/2013, utilizzando la [...] carta di credito".

La banca chiede che il ricorso sia rigettato avendo agito ritenendolo infondato.

**DIRITTO**

Il Collegio deve decidere in merito alla richiesta del ricorrente - titolare di un conto di deposito, e dal giugno 2012, di un conto corrente con funzionalità *online* attivo presso la banca resistente – di rimborso di un bonifico non autorizzato a favore di un terzo sconosciuto e di alcune operazioni, ugualmente non autorizzate, poste in essere *online* utilizzando una carta di credito a lui intestata.

Deve precisarsi che l'intermediario per le operazioni *online* ha predisposto sistemi di sicurezza rafforzati: l'autenticazione del cliente, per l'autorizzazione delle operazioni dispositive, avviene tramite una utenza telefonica mobile a lui intestata; per le operazioni su carta di credito è previsto un sistema di sicurezza basato su un protezione "di duplice livello."

È noto che la fattispecie, concernente il disconoscimento di operazioni dispositive, effettuate *online*, delle quali si afferma il carattere fraudolento, è stata più volte sottoposta all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario, il quale ha fondato le proprie decisioni, da un lato, sulla valutazione dell'adeguatezza del sistema di protezione delle transazioni *online* adottato dall'intermediario, quale espressione della diligenza professionale dallo stesso esigibile ai sensi dell'art. 1176, comma 2, c.c., in linea con le disposizioni dettate dal d.lgs. n. 10 del 2011, di attuazione della direttiva sui servizi di pagamento; dall'altro, sulla osservanza, da parte dell'utilizzatore dei servizi di pagamento, delle disposizioni previste dal citato d.lgs. n. 11, in particolare agli artt. 7 e 8 in materia di custodia degli strumenti di pagamento.

Molteplici le norme che rilevano in proposito, si veda, la norma (art. 7, comma 1, lett. *b*) che impone all'utilizzatore dello strumento di pagamento, di comunicare "senza indugio" al prestatore " (...) l'uso non autorizzato dello strumento di pagamento".

Disposizione che va letta alla luce del successivo art. 10, al comma 2 del decreto, per il quale "Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo dello strumento " (...) non è di per sé sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata" e, ancora, dell'art. 12 dello stesso decreto, per il quale l'utilizzatore non sopporta le perdite derivanti dall'uso non autorizzato dello strumento di pagamento, dopo la comunicazione eseguita ai sensi dell'art. 7, comma 1, lett. *b* che, come si è già rilevato, va operata senza indugio proprio ai fini di evitare o almeno contenere i danni derivanti dall'utilizzo non autorizzato dello strumento di pagamento.

Posto che la responsabilità del prestatore del servizio di pagamento per gli utilizzi fraudolenti è da valutare alla stregua dei principi generali (art. 1176, comma 2, c.c.), ma anche alla luce della disciplina speciale introdotta dalla direttiva sui Servizi di pagamento e dalla sua attuazione nell'ordinamento interno attraverso l'art. 11, comma del d.lgs. n.11 del 2010, che impone la prestatore dei servizi di "rimborsare l'importo dell'operazione", salvo l'ipotesi di dolo o colpa grave dell'utilizzatore del servizio, deve rilevarsi che, in generale, da parte della giurisprudenza dell'ABF, si è rilevato che, quando l'intermediario abbia adottato dispositivi personalizzati che non consentono a terzi l'accesso a strumenti di pagamento dell'utilizzatore, come prescrive la legge, viene meno ogni possibile presunzione di colpevolezza dell'intermediario e diviene più rigorosa la valutazione dell'obbligo di diligenza dell'utilizzatore nel custodire i dispositivi di identificazione che l'intermediario gli fornisce.

Ciò premesso, con attenzione alla fattispecie in esame, va rilevato che, in merito all'operazione di bonifico, l'intermediario ha sostenuto che il ricorrente abbia adottato il particolare protocollo autorizzativo previsto per le operazioni *online*, così come da contratto (e che prevede l'utilizzo di una *One Time Password* da comunicare alla banca



attraverso un numero di cellulare registrato dal cliente sul sito della banca) e che l'operazione controversa sia stata effettuata mediante il corretto inserimento di tutti i codici identificativi della parte ricorrente. In ogni caso di aver provveduto a richiamare il bonifico presso la banca beneficiaria, che aveva rifiutato la richiesta dopo aver acquisito informazioni sulla tipologia dell'eventuale frode.

Sarebbe quindi, a suo dire da addebitare alla scarsa diligenza del cliente che non ha protetto in modo adeguato le proprie credenziali, la responsabilità per i danni derivanti dall'operazione fraudolenta.

Il Collegio rileva che, in merito all'operazione summenzionata, asserita come fraudolenta, il ricorrente non ha prodotto elementi circostanziati sufficienti a suffragare la richiesta di rimborso. Egli ha infatti dichiarato che, messo nell'impossibilità di utilizzare il telefono cellulare, in data 7 agosto, veniva informato della disattivazione della sim card e della successiva intestazione a un terzo, senza sua autorizzazione, del numero di cellulare associato al conto corrente, intestato a suo nome presso l'intermediario resistente ed indicato alla banca per l'invio della messaggistica. Successivamente aveva provveduto a resettare il Pin, contattato il servizio clienti, e constatato il bonifico fraudolento provveduto alla denuncia e a chiedere il blocco del Pin di accesso al conto e della carta, il giorno 8 agosto.

In merito alla suddetta operazione di bonifico deve rilevarsi che lo stesso è stato realizzato il giorno 7 agosto, disponendo un giroconto *dal conto di deposito* intestato al ricorrente, al conto corrente (egualmente intestato al ricorrente), ma il cliente non produce elementi in relazione all'accesso al suddetto conto di deposito. La banca inoltre ha rilevato di aver inviato in data 7 agosto, una mail all'indirizzo di posta elettronica, fornito dallo stesso cliente, confermando la disposizione del giroconto summenzionato, ma anche sulla ricezione di tale *mail alert* il cliente non svolge alcuna considerazione.

Quindi, in primo luogo il cliente non dimostra come è stato possibile (da parte di un terzo estraneo) operare sul *conto di deposito* da lui intrattenuto con la banca. Di poi non svolge alcuna considerazione in merito alla messaggistica di *alert* inviata dalla banca.

In merito alle operazioni *online* eseguite con carta di credito, deve rilevarsi che il sistema di protezione adottato dalla banca era un sistema rafforzato, di secondo livello e che in più occasioni, come già rilevato, questo Collegio ha affermato che, in presenza di un protezione rafforzata, se non può ritenersi valere ad escludere senz'altro la responsabilità della banca e, di riflesso, a dimostrare che l'intromissione fraudolenta nel sistema di protezione da lei predisposta sia imputabile alla grave (in rapporto alla massima sicurezza offerta dall'intermediario) negligenza o imprudenza dell'utilizzatore (per non avere custodito adeguatamente le proprie credenziali: art. 12, n. 4, d.lgs. n. 11 del 2010), vale sicuramente ad elevare in modo significativo il livello delle allegazioni richieste al cliente, al fine di rendere adeguatamente verosimigliante il carattere fraudolento dell'operazione.

Pertanto alla luce delle considerazioni fin qui svolte il Collegio si orienta per non accogliere il ricorso.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO