

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTONI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FERRARI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FALCE	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ORLANDI

Nella seduta del 27/10/2016 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Espone la parte ricorrente di aver disconosciuto due bonifici di € 9.500,00 ed € 6.900,00. La banca provvedeva a bloccare immediatamente il conto e successivamente veniva tentata l'esecuzione di un terzo bonifico di € 5.000,00 che non andava a buon fine. Il 22/01/2016 il rappresentante legale della società sporgeva denuncia dell'accaduto e rilevava che secondo quanto riferito dal direttore della filiale, quest'ultimo aveva tentato di chiamarla nella mattinata e aveva risposto "un uomo dal forte accento campano" si presentava come il marito; fin dalla serata del 21/01/2016 il cellulare risultava privo di segnale; era sempre rimasto in possesso della tessera bancomat e del *token*.

Replica l'intermediario trattarsi di un caso di furto di identità digitale *online* attuato dai malfattori con una serie congiunta di azioni che avevano avuto inizio con l'essere riusciti a carpire le credenziali di accesso alla banca *online*, probabilmente tramite un *malware/phishing*. La ricorrente aveva avuto segnali di anomalia, infatti si era accorta che il suo cellulare era privo di segnale. A fronte dell'esecuzione dei pagamenti erano stati inviati degli sms informativi di sicurezza relativi ai bonifici poiché ritenuti inusuali. I messaggi erano stati inviati al numero di cellulare della cliente, ma la clonazione della SIM aveva vanificato il servizio di allerta. Il quadro fattuale era stato reso possibile da un

comportamento consapevole della ricorrente che aveva operato con imprudenza/negligenza omettendo di osservare gli obblighi di custodia su essa gravanti. Dai *log* di accesso non emergono caratteristiche atipiche rispetto alle consuete connessioni e le transazioni erano state correttamente effettuate con password mobile. La resistente aveva adottato un sistema di sicurezza a due fattori; tale sistema, in assenza di ulteriori indici di anomalia, induce a ritenere che la banca abbia assolto il suo onere probatorio. La cura dei dispositivi utilizzati per l'accesso all'*home banking* non era contrattualmente a carico della banca e sul sito web dell'intermediario era presente una sezione dedicata alla sicurezza *online*.

La ricorrente chiede il rimborso delle somme sottratte con frode. L'intermediario insiste per il rigetto.

## DIRITTO

Muoviamo da fatti pacifici.

Non è controverso che i dati relativi a beneficiario, IBAN e importo riportati nella conferma sopra riportata coincidano con quelli inseriti da parte ricorrente nella procedura di *internet banking*, secondo le indicazioni contenute in un messaggio *e-mail* apparentemente proveniente dal fornitore cui il pagamento era diretto, e solo successivamente rivelatosi provenire da un *hacker*. La disposizione di bonifico è stata impartita in data successiva al 1° febbraio 2016, data di entrata in vigore della Single Euro Payment Area che prevede, fra l'altro, che per i bonifici transfrontalieri in cui sia l'ordinante che il beneficiario appartengano a Paesi UE (incluso il Regno Unito) il conto corrente sia identificato univocamente tramite l'IBAN (c.d. "*IBAN Only Rule*"). È pacifico che la somma bonificata non sia stata recuperata a seguito dell'intervento dell'intermediario, in quanto l'intermediario beneficiario ha riferito che i fondi in parola non erano più disponibili sul conto di destinazione (cfr. all. 6 al ricorso).

È da ricordare che dottrina e giurisprudenza configurano il bonifico come incarico conferito dal cliente al proprio intermediario che si inserisce nel più ampio quadro del contratto di conto corrente stipulato tra le due parti; occorre, pertanto, richiamare la disciplina dell'art. 1856, co. 1, c.c., ai sensi del quale l'intermediario risponde dell'esecuzione degli incarichi conferitigli dal correntista secondo le regole del mandato (art. 1710 c.c.). Ne segue che l'intermediario deve svolgere le mansioni che gli vengono commissionate con la diligenza professionale di cui al secondo comma dell'art. 1176 c.c. Egli deve adempiere tutte le obbligazioni assunte nei confronti del cliente con una diligenza elevata e particolarmente qualificata, non solo in relazione all'attività di esecuzione dei contratti di conto corrente in senso stretto, ma anche con riguardo ad ogni altro tipo di attività esplicata.

La diligenza qualificata dell'intermediario non può tradursi in un dovere di sottoporre i documenti prodotti dal cliente (fattura, documento autorizzativo, *e-mail*) ad un approfondito e meticoloso esame o di compiere una perizia grafologica sulla firma apposta ai documenti autorizzativi; pertanto, la condotta dell'intermediario potrà essere qualificata come negligente solo se la falsificazione, l'alterazione o l'irregolarità delle comunicazioni prodotte dalla ricorrente possano essere rilevabili ad occhio nudo in seguito ad un esame sommario. Tuttavia, tali difformità, se e in quanto macroscopiche, avrebbero dovuto mettere in allarme la parte ricorrente al momento della ricezione della *e-mail* fraudolenta, evitando alla stessa di impartire alla banca resistente l'ordine di modificare gli estremi del bonifico. Nella fattispecie in esame, la ricorrente sostiene di essere vittima di una truffa perpetrata tramite sistema informatico ma non nega di aver in alcun modo inviato la comunicazione giunta all'intermediario contenente l'autorizzazione al bonifico.



Risulta in atti che l'ordine di bonifico è stato correttamente eseguito dall'intermediario resistente, che ha scrupolosamente osservato le indicazioni impartite dal ricorrente. Il Collegio ritiene che, anche se l'ordine di pagamento inviato all'intermediario sembra riportare delle anomalie, queste non possono essere considerate così gravi ed evidenti da poter implicare una responsabilità dell'intermediario per l'esecuzione dell'ordine disconosciuto né, per le ragioni sopra esplicate, a quest'ultimo può riconoscersi un comportamento negligente in violazione dell'art. 1176, co. 2, c.c.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA