



## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                   | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Prof.ssa Cristiana Maria Schena              | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Prof. Vittorio Santoro                       | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore) |

- |   |   |
|---|---|
| - 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. |
|---|---|

nella seduta del 30 settembre 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

Nella fase del reclamo un'associazione di consumatori, agendo per conto del ricorrente, suo associato, esponeva che il 4.4.2008 il ricorrente stipulava con l'intermediario un contratto per il servizio di Internet banking. In quell'occasione "durante il colloquio con l'operatore" incaricato, il ricorrente faceva presente che la richiesta era dettata "esclusivamente dall'esigenza di poter accedere al conto per visualizzare la situazione contabile. Non era interessato invece a movimentare rilevanti somme di danaro, in quanto prevalenti per lui erano le cautele riguardanti la sicurezza del conto". L'operatore evidenziava la clausola del contratto che prevede la possibilità di effettuare pagamenti entro l'importo massimo mensile di € 200,00, ma non richiamava l'attenzione né illustrava "adeguatamente" la possibilità di impartire disposizioni per un importo massimo giornaliero di € 999.999,00, "ben più pesante dal punto di vista di intromissioni dolose sul conto". L'1.1.2010 il ricorrente, consultando la lista dei movimenti del proprio conto, notava un bonifico in uscita di € 3.670,00 disposto fraudolentemente in data 22.12.2009. Peraltro, la sicurezza del servizio era garantita dall'utilizzo di una sola password, "mentre è prassi per molte altre banche ... fornire una seconda password per convalidare i trasferimenti". Infine, si rileva che la banca convenuta solo successivamente aveva "imposto" per il servizio l'utilizzo del Token.

Tanto premesso, l'associazione chiedeva il risarcimento del citato importo a favore del ricorrente.

Non avendo ricevuto risposta, l'interessato presentava ricorso (in proprio) all'ABF, formulando le medesime osservazioni contenute nel reclamo e chiedendo al Collegio il risarcimento di € 3.670,00.



In data 6.7.2010, con circa un mese di ritardo rispetto alla scadenza prevista, sono pervenute le controdeduzioni, con le quali l'intermediario ha, tra l'altro, fatto presente che il cliente, pur asserendo che in fase precontrattuale non gli erano stati sufficientemente illustrati i limiti operativi giornalieri, in data 4.4.2008 aveva sottoscritto il contratto prendendo atto delle norme che regolano il servizio; in relazione alle previsioni di cui all'art. 3 del contratto la banca aveva consegnato al cliente un codice identificativo (userid) ed un codice di accesso (password iniziale), utilizzabile solo per il primo accesso, dovendo poi l'interessato introdurre una password segreta, "*di sua scelta, inconoscibile alla banca*", da variare periodicamente "*per motivi di sicurezza*"; attraverso i codici di accesso al conto corrente online, la banca verifica la legittimazione del richiedente l'operazione. In relazione all'operazione contestata, il sistema non aveva evidenziato anomalie nell'accesso, come si rileva dalle specifiche relative alla scrittura oggetto di reclamo. Quanto all'utilizzo del Token la resistente rammenta che "*per proprie dichiarazioni verbal*" il ricorrente non aveva ritenuto di dotarsi del dispositivo per motivi economici (costo di gestione).

## DIRITTO

Ritiene il Collegio che le clausole del contratto di home banking stipulato tra il ricorrente e la banca sono ambigue, in quanto in maniera contraddittoria e del tutto anomala, da un lato, dispongono che il cliente possa effettuare pagamenti entro l'importo massimo mensile di € 200,00, dall'altro, che possa impartire ordini di pagamento per un importo massimo giornaliero di € 999.999,00. Orbene, in conformità alla disposizione dell'art. 1370 c.c. in tema di "interpretazione [del contratto] contro l'autore della clausola", la giurisprudenza ritiene, in modo pacifico, che nell'ipotesi di ambiguità occorre privilegiare il significato maggiormente favorevole a chi aderisce ad un contratto predisposto su moduli o formulari dall'altro contraente, nel nostro caso l'intermediario resistente. Pertanto, in ottemperanza alla disposizione dell'art. 1370 c.c., nel caso di specie si deve fare riferimento alla clausola che dispone il limite massimo mensile di € 200,00, dovendo ritenersi del tutto priva di effetti la clausola che consente al cliente di impartire ordini di pagamento per un importo massimo giornaliero di € 999.999,00.

Tanto premesso, nel limite di € 200,00 sussiste la responsabilità del cliente che non aveva accettato il dispositivo di sicurezza Token.

## P.Q.M.

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda la somma di € 3.470,00 al ricorrente.**

**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