



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

| | |
|---------------------------------------|--|
| Avv. Bruno De Carolis | Che svolge le funzioni di Presidente ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per il funzionamento del Collegio |
| Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio..... | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| Avv. Alessandro Leproux..... | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| Prof. Avv. Gustavo Olivieri..... | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente professionista/imprenditore [Estensore] |
| Prof. Avv. Federico Ferro Luzzi..... | Membro designato da Confindustria, di concerto con Confcommercio, Confagricoltura e Confartigianato |

nella seduta del 12.11.2010 dopo aver esaminato

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

Fatto

In relazione a un contratto di "home banking" stipulato con la banca resistente, il ricorrente con ricorso presentato all'ABF ha chiesto che gli sia riconosciuto il diritto al rimborso, "con il riconoscimento della giusta valuta", dell'importo di € 8.980 relativo a due bonifici on-line (rispettivamente: € 4.800 del 20.4.10 e € 4.180 del 23.4.10), che afferma di non aver mai autorizzato.

Il 27.4.10, il cliente aveva presentato denuncia-querela, dichiarando, tra l'altro, che quello stesso giorno era stato contattato dal Direttore della filiale in ordine a tre bonifici on-line, l'ultimo dei quali (€ 4.850) era stato disposto in pari data ed era stato poi bloccato dall'intermediario su sua richiesta; i primi due bonifici (importo complessivo: € 8.980) risultavano già addebitati.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- nella pagina principale del sito della banca e nella sezione del servizio Home Banking "sono inseriti per gli utenti i messaggi di attenzione relativi al "Phishing";
- è rimasta disattesa la richiesta - rivolta all'intermediario presso il quale è acceso il conto del beneficiario dei bonifici in contestazione - di bloccare cautelativamente le somme.

Inoltre, fa presente come dalle "condizioni generali di contratto" allegate alle controdeduzioni emerga, tra l'altro, che:

- "Il cliente dichiara inoltre di tenere indenne la Banca da ogni conseguenza dannosa o molestia che potesse derivare anche da parte di terzi." (art. 6, comma 3);
- "La Banca Proponente si riserva la facoltà di sospendere il funzionamento del servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza ed alla sicurezza del Servizio medesimo." (art. 7, comma 2);
- "In caso di sospensione del Servizio, fatto salvo il caso di particolare urgenza, la Banca Proponente provvederà a darne comunicazione con qualunque mezzo appena possibile." (art. 7, comma 3).

La banca ha quindi escluso la propria responsabilità, sostenendo che il cliente non aveva osservato "le dovute misure volte a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'uso del Servizio Home Banking Impresa".

Diritto

La ricostruzione dei fatti sopra riportata non è oggetto di contestazione fra le parti.

Da essa emerge che sul conto del ricorrente sono state effettuate due operazioni di bonifico non autorizzate dal titolare utilizzando le chiavi di accesso (username e password) richieste a tal fine dal servizio di Home banking prestato dall'intermediario.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Da tale circostanza la banca ritiene di poter inferire che l'accesso non autorizzato al servizio di Home Banking e l'invio degli ordini di bonifico a valere sul conto intestato al ricorrente sarebbe imputabile ad un comportamento negligente di quest'ultimo, il quale non avrebbe osservato le misure volte a garantire la sicurezza del servizio così come contrattualmente pattuito.

Non sembra tuttavia che questo genere di argomentazione meriti di essere condivisa in fatto né, tanto meno, in diritto.

Sotto il primo profilo, essa sembra presupporre che il rispetto da parte del cliente delle norme di sicurezza stabilite contrattualmente sia condizione necessaria, ma anche sufficiente, ad escludere la possibilità di effettuare operazioni di pagamento non autorizzate a danno della clientela. Il che non risponde al vero sia perché l'intrusione non autorizzata potrebbe derivare da un insufficiente grado di protezione del sistema informatico e del servizio offerto dall'intermediario, come nella specie lamentato dal correntista; sia, e soprattutto, perché costituisce ormai un dato di comune esperienza che i codici personali di accesso ai sistemi di home banking possono essere carpiti da terzi non autorizzati anche in assenza di comportamenti negligenti da parte del cliente che quei codici è tenuto diligentemente a custodire, come dimostrano fenomeni quali il c.d. phishing o la clonazione delle carte di credito.

Sul piano giuridico, poi, la tesi sostenuta dalla banca si pone in contrasto con alcuni indici normativi e segnatamente:

- con l'art. 10, comma 1, d. lgs. n. 11/2010 (entrato in vigore il 1° marzo 2010 e quindi applicabile alle operazioni di cui si controverte in questa sede), a mente del quale "qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita (..) è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti";