

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

- | | |
|------------------------------------|--|
| - Dott. Giuseppe Marziale | Presidente |
| - Dott.ssa Claudia Rossi | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Saverio Ruperto | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario per le controversie in
cui sia parte un consumatore |
| - Dott.ssa Daniela Primicerio | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 16 marzo 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

Il 24.1.2008 il ricorrente, dopo aver ricevuto una mail apparentemente proveniente dalla banca adita, che lo invitava a digitare per asseriti motivi di sicurezza i tre codici di accesso alle operazioni on-line alle quali il cliente era abilitato, aderiva alla richiesta rimanendo vittima di un attacco di phishing.

Il giorno successivo il cliente verificava che dal suo conto corrente erano stati fraudolentemente prelevati attraverso tre distinte operazioni 4.330,54 euro (rectius: 4.190), utilizzati per ricaricare due carte prepagate, emesse dalla banca adita. Dette carte sono state bloccate successivamente alla denuncia presentata dal ricorrente alla locale stazione dei Carabinieri e sulla vicenda è stata aperta una indagine dell'Autorità Giudiziaria. Risultano attualmente giacenti su tali carte fondi per complessivi 3.639 euro di cui 2.690 riconducibili al ricorrente.

Al fine di rientrare in possesso delle somme sottratte, il cliente ha avanzato formale reclamo dapprima all'intermediario Il 21.4.2009 senza peraltro ottenere alcuna risposta, successivamente all'Ombudsman, che in data 10.11.2009 ha respinto il ricorso, e, infine, all'ABF. Il ricorrente chiede il disconoscimento delle operazioni di prelievo eseguite e la restituzione dell'importo fraudolentemente sottratto.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario nelle proprie controdeduzioni del 25.1.2010 ha chiesto che il ricorso venga respinto e ha escluso ogni responsabilità eccependo:

- a) che l'importo fraudolentemente sottratto ammonta a 4.190,00 euro)
- b) che la perdita subita è ascrivibile all'incauto comportamento del cliente che, per di più, non si è conformato alle norme stabilite per l'accesso ai servizi on-line e specificamente riportate nel contratto sottoscritto dal cliente;
- c) che il proprio sito contiene consigli ed avvertimenti per evitare di finire vittime di attacchi di phishing;
- d) di non poter procedere alla liquidazione degli importi di competenza del cliente tuttora in essere sulle carte bloccate fino a quando non perverrà l'autorizzazione dell'A.G.

DIRITTO

Il caso di phishing, di cui è oggetto il ricorso, impone di valutare se l'intermediario, con specifico riferimento ai servizi offerti via Internet, avesse adottato tutte le cautele e gli accorgimenti idonei, in base al criterio della diligenza professionale, ad evitare e a prevenire il descritto comportamento di frode informatica.

Nel caso di specie non risulta che la banca abbia attivato rispetto ai tre codici di accesso a disposizione del cliente, ulteriori presidi di sicurezza pur presenti sul mercato e illustrati nello stesso sito della banca (generazione di numeri casuali attraverso tokens o analoghi dispositivi), che avrebbero ridotto se non eliminato il danno. Ciò, in presenza di un sistema informativo che è risultato accessibile all'esterno, come dimostra l'attacco esperito nei confronti del cliente. Ritiene pertanto questo Collegio anche alla luce degli artt. 15 e 31 del d.lgs. n. 196/2003 in materia di protezione dei dati personali relativi ai conti bancari che la banca adita sia venuta meno ai doveri di diligenza professionale

Per altro verso si è osservato che la mail di phishing ricevuta dal ricorrente, pur rivestendo le caratteristiche formali riconducibili all'intermediario, era redatta in un italiano approssimativo, con errori lessicali e una terminologia che avrebbero dovuto mettere in guardia il cliente, il quale ha del resto ammesso il proprio incauto comportamento. Sicché ad avviso di questo Collegio la colpa appare distribuita al 50% tra intermediario e cliente ricorrente, con la conseguenza che fermo restando il diritto del ricorrente a rientrare in possesso della somma di €2.690,00 tuttora giacente sulle carte bloccate non appena l'AG ne disporrà lo sblocco, il danno che la banca dovrà risarcire al cliente si quantifica in € 750,00 (pari al 50% di 1.500) oltre interessi e rivalutazione dalla data del prelievo fraudolento (25.1.2008) per un ammontare complessivamente pari a € 800,00.

P.Q.M.

Il Collegio, accogliendo parzialmente il ricorso:

- accerta il diritto del ricorrente a recuperare per intero le somme bloccate sulle carte di credito prepagate per l'importo complessivo di euro 2.690,00;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente a titolo risarcitorio la somma complessiva di euro 800,00 comprensiva di rivalutazione e interessi.

Il Collegio dispone, inoltre, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE MARZIALE