



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Avv. Bruno De Carolis	Membro designato dalla Banca d'Italia, che svolge le funzioni di Presidente
Avv. Alessandro Leproux	Membro designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Andrea Gemma	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Diego Corapi	Membro designato dal Conciliatore Bancario e Finanziario
Prof. Daniela Primicerio	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 15/05/2012 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 ricorrente chiede il rimborso della somma di €. 4.072,00 prelevata fraudolentemente dal proprio conto corrente tramite disposizione di bonifico estero non autorizzata. Riferisce: (i) che il proprio contratto *home banking* non reca autorizzazione all'esecuzione di bonifici esteri e, in ogni caso, egli non può aver autorizzato la disposizione di bonifico, non essendo mai stato in possesso del codice *bic-swift*; (ii) di aver ricevuto un'informativa sulle frodi *on line* solo successivamente alla denuncia dell'ammancio; (iii) che l'intermediario non avrebbe dato corso, invece, ad altra disposizione di bonifico correttamente eseguita ed autorizzata nel medesimo giorno. Chiede, quindi, la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma di €. 4.072,00 oltre al risarcimento dei danni patrimoniali e non patrimoniali e della somma di €. 20,00.

Nelle proprie controdeduzioni l'intermediario contesta: (i) di aver approntato i più aggiornati sistemi di sicurezza per evitare le frodi informatiche; (ii) di aver reso adeguata e tempestiva informativa al cliente del rischio di frodi informatiche; (iii)

che il cliente avrebbe agito incautamente digitando il codice *token* richiesto dal *malware* prima di aver compilato la disposizione di bonifico; (iv) l'esecuzione di bonifici esteri non richiede la digitazione del codice *bic-swift*. Chiede, quindi, il rigetto del ricorso.

### Diritto

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

Da essa emerge che sul conto del ricorrente è stata effettuata un'operazione di bonifico estero non autorizzata dal titolare utilizzando le chiavi di accesso (username e password e *token*) richieste dal servizio di *Home banking* prestato dall'intermediario.

Da tale circostanza la banca ritiene di poter inferire che l'accesso non autorizzato al servizio di Home Banking e l'invio dell'ordine di bonifico sarebbe imputabile ad un comportamento negligente di quest'ultimo, il quale non avrebbe osservato le misure minime volte a garantire la sicurezza del servizio.

L'eccezione non appare fondata e risultano inevasi i temi probatori.

Ed infatti, da un punto di vista fattuale, va rilevato che l'intrusione non autorizzata del *malware* nel sistema di *home banking*, lungi dall'essere causata dal comportamento del cliente ed a lui addebitabile, potrebbe derivare da un insufficiente grado di protezione del sistema informatico e del servizio offerto dall'intermediario, come nella specie lamentato dal correntista. Peraltro, costituisce ormai un dato di comune esperienza che i codici personali di accesso ai sistemi di *home banking* possono essere "catturati" da terzi non autorizzati anche in assenza di comportamenti negligenti da parte del cliente che quei codici è tenuto diligentemente a custodire.

Nel caso di specie, merita rilievo la circostanza – pacifica tra le parti – che fossero state rilevate diverse operazioni di truffa informatica a carico dei clienti della Banca e che la stessa non appare avere approntato alcun immediato rimedio volto a garantire la sicurezza dei clienti.

Sul versante giuridico, poi, l'art. 10, comma 1, d. lgs. n. 11/2010 (entrato in vigore il 1° marzo 2010 e quindi applicabile al caso di specie), stabilisce che



*“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” e che “quando l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave ad uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7”, fra i quali figurano anche quelli di custodire diligentemente i codici di accesso ai sensi del contratto.*

Ne consegue che qualora il cliente contesti alla banca l'effettuazione di operazioni elettroniche di pagamento non autorizzate chiedendo il riaccredito delle somme addebitategli in conto: (i) grava sulla banca l'onere di provare che l'operazione è stata

correttamente autorizzata, ovvero che il cliente si è reso inadempiente agli obblighi scaturenti dal contratto; (ii) l'utilizzo non autorizzato dei codici di accesso non costituisce, di per sé, necessariamente prova di un comportamento negligente da parte del cliente.

Nel caso di specie, a fronte di una specifica contestazione da parte del cliente, la banca non ha fornito alcuna evidenza circa l'adeguatezza dei suoi sistemi di controllo e del livello di sicurezza dei suoi sistemi informatici; prova che, invece, è stata fornita dal cliente il quale ha prodotto la scheda dell'intervento tecnico fatto eseguire sul proprio antivirus dal quale risulta l'inesistenza di anomalie o virus.

Né la circostanza che il cliente abbia inserito il codice *token* richiesto dal *malware* in una fase antecedente rispetto alla disposizione di bonifico, pur potendo essere considerata in qualche modo sintomatica di una veniale disattenzione, che pure rileva sul versante della quantificazione del danno, non vale ad integrare una causa di responsabilità esclusiva per l'occorso.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sussistono dunque, ad avviso del Collegio, elementi sufficienti per ritenere la Banca responsabile nei confronti del cliente per i danni derivanti dall'operazione fraudolenta operata in suo danno. Sulla scorta di quanto precede il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e, per l'effetto, dispone che la banca provveda a riaccreditare sul conto del ricorrente l'importo complessivo di euro 3.922,00, già detratta la franchigia di €. 150,00 prevista *ex lege*, con valuta corrispondente a quella della rispettiva data degli addebiti a suo tempo operati.

### **P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, 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 quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
BRUNO DE CAROLIS