



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Dott. Giuseppe Marziale.....	Presidente
Prof. Avv. Giuliana Scognamiglio.....	Membro designato dalla Banca d'Italia
Dott.ssa Claudia Rossi.....	Membro designato dalla Banca d'Italia [Estensore]
Prof. Avv. Diego Corapi.....	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
Prof.ssa Liliana Rossi Carleo .....	Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 08/06/2012dopo aver esaminato

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

### Fatto

Consultando la bacheca *on-line* messa a disposizione dall'intermediario presso il quale insiste il proprio conto corrente con funzionalità *home banking*, il 30.12.2011 il ricorrente (cliente A dell'intermediario convenuto) aveva notizia dell'addebito di tre operazioni di 500 euro ciascuna di ricarica di tre carte prepagate, intestate a beneficiari sconosciuti, emesse dal medesimo intermediario. Le contestate transazioni erano state disposte rispettivamente il 15 dicembre 2010 alle ore 9:31, a favore della carta intestata al cliente B del medesimo intermediario, e il 16 dicembre 2010 alle ore 16.30, ancora a favore della carta intestata al cliente B, e alle ore 16.31 a favore della carta prepagata intestata al cliente C del medesimo intermediario.

Il ricorrente provvedeva quindi a cambiare la propria *password* di accesso al sistema, a bloccare il proprio bancomat e quello della contitolare del conto,



nonché la carta di credito. Sporgeva inoltre denuncia alle forze di polizia dichiarando di gestire il conto *on-line* quale unico utente possessore delle credenziali messe a disposizione dall'intermediario -e del *token*, generatore casuale di *parole chiave*- e di conservare gelosamente i dati e le citate credenziali d'accesso al sistema nonché di essere consapevole delle insidie presenti nella *"navigazione in internet"*.

Il 2.1.2012 il ricorrente chiedeva l'annullamento dei movimenti sconosciuti e il ripristino delle somme indebitamente addebitategli le quali, comprensive delle commissioni, ammontano a 1503 euro. Richiesta, questa, sollecitata con nota del 10.2.2012 e rimasta anch'essa priva di riscontro. Conseguentemente, Il 22.3.2012 veniva adito questo Collegio.

Nelle controdeduzioni, peraltro giunte tardivamente il 30.5.2012, l'intermediario convenuto ha respinto la richiesta di rimborso ed ha difeso il proprio operato affermando che le disposizioni contestate sono state "regolarmente" impartite sulla base dei codici personali di pertinenza del cliente il quale avrebbe negligenzemente disatteso gli obblighi di custodia e di segretezza. Sostiene infatti il convenuto che "l'autore delle transazioni ... ha indotto il ricorrente ad utilizzare la propria Carta ..., il proprio PCR ed il proprio PIN per generare il Codice risposta ed a fornirlo via internet", aggiungendo altresì che *"non può non essersi verificato tutto ciò, diversamente non si sarebbero verificati gli eventi in ricorso."*

A sostegno di tale ipotesi il convenuto afferma: *" Il ricorrente ... riferisce che durante la connessione internet riferita nella denuncia alla P.G. abbia (sic) avuto richiesta (via email, via link a pagine web cloni del genuino sito web di ....., o in altra forma) di erogare parte o tutti i 5 differenti codici di riconoscimento informatico del ..."*. Detta affermazione non trova riscontro nella documentazione versata in atti che pur contiene il citato verbale di polizia, nel quale il ricorrente si dichiara semplicemente vittima di un uso illecito del proprio conto.

### **Diritto**

Il ricorso è fondato.

La vicenda si inquadra nella casistica del furto di identità elettronica e pertanto, come già più volte osservato da questo Collegio nell'esame di analoghi ricorsi, deve essere valutata alla luce delle vigenti disposizioni normative in materia di servizi di pagamento con particolare riguardo all'art. 10, comma 2 del d.lgs. n.11

del 27 gennaio 2010, entrato in vigore il 1 marzo 2010, in data, quindi, anteriore allo svolgimento del fatto oggetto del ricorso; la disciplina citata -che ha recepito la direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007- espressamente sancisce che “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 dal titolare, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto, con dolo o colpa grave ad uno degli obblighi di cui all'art. 7”: in altri termini, che non abbia adottato “tutte le ragionevoli misure per proteggerne le caratteristiche di sicurezza personalizzate”.

A rafforzamento di tale principio, la vigente disciplina stabilisce che fino al momento della notificazione, il titolare sostiene la perdita subita in conseguenza dello smarrimento o del furto dello strumento di pagamento elettronico nei limiti di un massimale non superiore ai 150 euro, fatta eccezione del caso in cui il titolare “abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento” (cfr. art. 12, comma 3 del d.lgs. n.11/2010).

Conseguentemente, questo Collegio non può che riaffermare i principi dettati dal citato decreto legislativo e della direttiva comunitaria sottolineando che, in base ai criteri che regolano la responsabilità contrattuale (art. 1218 c.c.), l'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del cliente spetta all'intermediario, atteso che la spendita non autorizzata di uno strumento non assume il valore di una prova della negligenza del titolare.

Tutto ciò premesso, risulta essenziale per la risoluzione del contenzioso la verifica del comportamento delle due parti, essendo entrambe tenute a specifici obblighi: la custodia e la segretezza delle credenziali informatiche, per quanto riguarda il cliente; l'affidabilità e la sicurezza complessiva del servizio di pagamento offerto al cliente, per quanto riguarda l'intermediario; sicurezza, questa, che attiene sia al sistema informatico –centrale e periferico- sia al sistema organizzativo e di controllo.

Nel caso qui sottoposto alle valutazioni di questo Collegio l'addebito di grave negligenza addossato dall'intermediario al cliente sembra essere fondato su due elementi: i requisiti di affidabilità presentati dal generatore di *password* messo a disposizione del cliente; una ipotizzata azione di *phishing*, che, in maniera



apparentemente infondata, l'intermediario desumerebbe da inesistenti dichiarazioni contenute nel verbale di denuncia della frode.

Ora, è avviso di questo Collegio che la messa a disposizione dell'innovativo strumento di generazione della *password*, pur essendo elemento utilmente adottato a tutela della sicurezza delle transazioni *on-line*, non può essere considerata di per sé prova (presuntiva) della violazione degli obblighi di custodia in senso lato gravanti sul cliente; del resto, l'intermediario non ha prodotto alcuna evidenza probatoria ad appoggio dell'assunto che la transazione si sia effettivamente realizzata attraverso l'utilizzo di quel dispositivo e di quella carta forniti al cliente dall'intermediario, ovvero di quella procedura di accesso al sistema che il cliente sostiene di utilizzare regolarmente per operare *on-line*; l'intermediario si è infatti limitato ad argomentare, per esclusione, con una mera presunzione "*a contrario*", fondata sulla vantata sicurezza del proprio sistema informativo, la ipotizzata negligenza del cliente nella custodia delle proprie credenziali di accesso al sistema, basando altresì le proprie argomentazioni su un dato di fatto che agli atti risulta inesistente: un attacco di *phishing*. Per altro verso, emerge dalla vicenda che il ricorrente appena accortosi della frode si sia adoperato per segnalare l'accaduto all'intermediario. Consta altresì che il ricorrente si è dotato sin dall'agosto del 2009 del particolare dispositivo all'epoca da poco offerto dall'intermediario alla propria clientela, così denotando particolare sensibilità ai temi della sicurezza delle transazioni: elementi, tutti, che contrastano con il quadro di "grave negligenza" ipotizzato dall'intermediario.

I fatti complessivamente esposti fanno ritenere a questo Collegio che l'intermediario non abbia evidenziato elementi gravi, precisi e concordanti che lascino presumere una grave violazione in capo al ricorrente dell'obbligo di custodia delle proprie credenziali, tali da far venir meno le previsioni favorevoli al cliente disposte dal decreto legislativo sopra citato.

Quanto ai presidi di sicurezza disposti dal fornitore del servizio di pagamento, questo Collegio, pur prendendo atto che l'intermediario ha dotato il cliente di un dispositivo generatore di password, decisamente più avanzato rispetto alle credenziali statiche di primo livello, non può non osservare come la frode informatica di cui in ricorso ricalchi ancora una volta uno schema ripetitivo e collaudato che vede lo spostamento, in tempi fulminei, di fondi tra clienti del medesimo intermediario, affluiti ai beneficiari su carte prepagate che



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sembrerebbero assicurare l'immediato ritiro di contante: uno schema, questo, evidentemente ben collaudato che denota lacune nei presidi di sicurezza posti in essere dall'intermediario medesimo, come già rilevato da questo Collegio in precedenti occasioni (cfr. in particolare, le decisioni n. 2365 del 28.10.2011 e n. 813 del 20.3.2012) ed al quale l'intermediario convenuto non sembra a tutt'oggi aver predisposto rimedi di contrasto. Assume a tale riguardo rilevanza non solo il sistema informatico centrale utilizzato dall'intermediario, in ordine al quale quest'ultimo ostenta certificazioni di qualità accreditati a livello internazionale, ma anche e soprattutto il complessivo sistema dei controlli sull'intero apparato organizzativo di cui si avvale l'intermediario, il quale ricomprende risorse umane e materiali, coinvolte capillarmente nella prestazione dei servizi di pagamento offerti ed utilizzati dalla clientela.

Sicché, ad avviso di questo Collegio, e in applicazione del disposto di cui all'art. 12, comma 3, del citato decreto legislativo, l'intermediario dovrà rimborsare al ricorrente l'importo di € 1.353 euro pari alle somme indebitamente addebitate detratta la franchigia di 150,00 euro.

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

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

**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