



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri ..... Presidente
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta ..... membro designato dalla Banca d'Italia
- Avv. Giuseppe Leonardo Carriero ..... membro designato dalla Banca d'Italia  
(estensore)
- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina ..... membro designato dal Conciliatore Bancario  
Finanziario per le controversie in cui sia parte  
un cliente consumatore
- Avv. Roberto Manzione ..... membro designato dal C.N.C.U.

Nella seduta dell'11.9.2012, dopo aver esaminato:

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

### FATTO

Con due distinti reclami, il cliente rappresentava che, in data 25 novembre 2011, dal conto corrente cointestato con la moglie in essere presso l'intermediario era stato fraudolentemente disposto un bonifico *online* dell'importo di € 3.650,00 su un conto estero; venuto a conoscenza dell'operazione tramite una consultazione via *web* del conto in data 4 dicembre 2011, il giorno successivo procedeva a sporgere rituale denuncia presso la Polizia Postale. Chiedeva il blocco immediato del conto e l'intermediario individuava le coordinate bancarie del beneficiario al quale era stato accreditato l'importo relativo al bonifico contestato. Lamentando la scarsa diligenza dell'intermediario per non avere ravvisato gli estremi della truffa in un'operazione che, a suo dire, ne aveva tutti i connotati (in vent'anni i coniugi non avevano mai effettuato operazioni al di fuori dei confini nazionali; l'importo del bonifico corrispondeva al limite massimo utilizzabile; l'intermediario non aveva inviato alcun SMS né telefonato al cliente prima di autorizzare l'operazione verso il conto estero), precisava di non aver mai digitato alcuna *username*, *password* o codice *token* in nessuna altra maschera diversa da quella ufficiale, di non aver aperto *email* sospette, di aver sempre utilizzato un *personal computer* dotato di antivirus e di dispositivo *antiphishing* e chiedeva la restituzione della somma indebitamente sottrattagli.



In assenza di riscontro ripropone, con ricorso del 21 maggio 2012, le contestazioni già oggetto del reclamo e, riepilogati i fatti come sopra sinteticamente esposti, chiede - previo accertamento della responsabilità dell'intermediario – il riconoscimento del diritto alla restituzione del menzionato importo indebitamente sottratto, oltre agli interessi legali e alla rivalutazione monetaria, con vittoria delle spese per il ricorso.

Costitutosi, il resistente eccepisce l'assenza di ogni sua responsabilità perché in possesso di tutte le misure di sicurezza necessarie ed adeguate ad evitare il rischio di frode telematica anche alla luce dell'evoluzione scientifica e tecnologica. Segnatamente che: a) nella prima schermata di accesso al servizio di banca *on line* (cd. "pagina di Logon") è previsto che l'utente digiti il proprio identificativo e la *password* noti a lui solo e viene riportato un avviso con il quale si precisa che in tale pagina non è mai chiesto l'inserimento di ulteriori *password*; b) che ha posto a disposizione della clientela un dispositivo di protezione automatico che genera *password* monouso (c.d. *token*), a suo tempo consegnato al cliente; c) che sul proprio sito *internet* è presente una adeguata e specifica informativa volta ad allertare gli utenti del servizio in merito ai relativi rischi, comportamenti e cautele da adottare; d) che non ha subito alcuna intrusione nel proprio sistema operativo, come da certificazione rilasciata dall'*outsourcer* informatico. Contesta al ricorrente di non aver adempiuto in modo corretto ai suoi obblighi contrattuali di custodia e utilizzo corretto dei codici di accesso e conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

I principali presidi normativi che regolano la materia oggetto del ricorso sono notoriamente rappresentati dagli artt. 8, co. 1, lett. a) e 10 del d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 di attuazione della direttiva 2007/64/Ce sui servizi di pagamento. Prevedono, rispettivamente che *"Il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dall'utilizzatore legittimato ad usare lo strumento medesimo, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi dell'articolo 7"* (art. 8) e che *"1. Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente 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. 2. Quando l'utilizzatore di servizi di pagamento 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 a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7"* (art. 10).

Nel caso di specie, quanto ai sistemi di sicurezza adottati dal resistente, sono stati forniti all'utilizzatore tanto i codici per l'accesso iniziale al servizio quanto il dispositivo *token* per la generazione automatica della *password*. Trattasi perciò di un sistema di protezione c.d. "a due fattori" conforme all'allegato tecnico al regolamento della Banca d'Italia dell'11 febbraio 2011 di attuazione del Titolo II del menzionato d. lgs. n. 11/2010. Il sistema è stato peraltro validato, come parte ricorrente riferisce nelle controdeduzioni, dal proprio *outsourcer* informatico.



Ciò sottende una valutazione senz'altro tesa a valorizzare la diligenza dell'intermediario nella predisposizione di un'organizzazione aziendale adeguata all'esecuzione degli incarichi di pagamento. Questo Collegio, in particolare, ha più volte ritenuto che l'adozione di un sistema OTP faccia venire meno "ogni possibile presunzione di colpevolezza dell'intermediario" (cfr. la decisione n. 1583/2012). E tuttavia, come la stessa Banca d'Italia precisa nel richiamato regolamento, "gli strumenti qualificati come a maggior sicurezza non vanno intesi come mezzi intrinsecamente sicuri, cioè privi di rischio, ma come strumenti che presentano un livello di rischio connesso con frodi o disconoscimenti inferiore rispetto agli altri strumenti di pagamento alla luce dell'evoluzione tecnologica".

La realizzazione di operazioni fraudolente avvenute nonostante l'adozione dei più evoluti presidi di sicurezza non comporta allora l'automatica presunzione di una mancanza di diligenza nella custodia dei dispositivi personali necessari all'utilizzo del sistema di pagamento, ma semmai una più rigorosa valutazione dell'obbligo di diligenza dell'utilizzatore nel custodire i dispositivi di identificazione che l'intermediario gli fornisce. Negli indicati termini, gli orientamenti di questo Collegio sono nel senso che "l'adozione da parte dell'intermediario di valide ed efficaci misure di tutela degli interessi dell'utilizzatore, se non può ritenersi valere ad escludere senz'altro la sua responsabilità e, di riflesso, a dimostrare che l'intromissione fraudolenta nel sistema di protezione da lui predisposta sia imputabile alla grave (in rapporto alla massima sicurezza offerta dall'intermediario) negligenza o imprudenza dell'utilizzatore (per non avere custodito adeguatamente le proprie credenziali: art. 12, n. 4), vale sicuramente ad elevare in modo significativo il livello delle allegazioni richieste al cliente, al fine di rendere adeguatamente verosimigliante il carattere fraudolento dell'operazione" (così nella decisione n. 1334/1912), venendo, in difetto, altrimenti sancito – a fronte di soluzioni tecnologicamente avanzate – una inammissibile sottrazione del prestatore dei servizi di pagamento a ogni forma di responsabilità.

Ora, nel caso di specie, appare a giudizio del Collegio rilevante - ai fini del bilanciamento della responsabilità delle parti - la circostanza addotta dal ricorrente (e in alcun modo contestata dal resistente) del carattere del tutto anomalo dell'operazione, visto che questi non aveva (nel lungo periodo di svolgimento del rapporto) mai effettuato operazioni al di fuori dei confini nazionali. A ciò aggiungasi che l'importo del bonifico corrispondeva al limite massimo utilizzabile. Tali due importanti circostanze di fatto (che senz'altro rilevano in punto di onere di allegazione del presunto carattere fraudolento del bonifico) avrebbero dovuto suggerire, con riferimento alla diligenza professionale richiesta al prestatore del servizio di pagamento, un particolare monitoraggio dell'operazione e un tempestivo riscontro presso il cliente, atteso che, come la legge precisa, il mero impiego di uno strumento di pagamento non è di per sé sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore. Manca perciò una dimostrazione (sia pure induttiva) della colpa grave del cliente, in assenza della quale il ricorso non può che essere accolto quanto all'accertamento di diritto alla restituzione delle somme sottratte, con interessi legali dalla data del reclamo. In ragione del noto principio nominalistico che governa le obbligazioni pecuniarie, va invece rigettata la domanda di rivalutazione monetaria (la cui istanza è espressione di una stereotipa clausola di stile, non essendo contestata la natura di debito di valuta della somma in contestazione).

**P. Q. M.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo di € 3.650,00 oltre interessi legali a far data dal reclamo. 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  
ENRICO QUADRI