

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla Presidente
- Prof. Avv. Mauro Orlandi Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore)
- Prof. Avv. Diana V. Cerini Membro designato dalla Banca d'Italia
- Avv. Giuseppe Spennacchio Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario
- Avv. Guido Sagliaschi Membro designato dal C.N.C.U.

nella seduta del 21 febbraio 2013 dopo aver esaminato:

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

FATTO

Il giorno 07.02.2012 il cliente si accorgeva, tramite un controllo online, "*che ignoti avevano clonato la [sua] carta [...] prelevando dal [...] conto corrente [...] la somma di euro 500,00, in una sola operazione, ed effettuando una ricarica di*" una carta di credito prepagata emessa dallo stesso intermediario ed eseguita "*in data 04.02.2012 alle ore 14.55*"; il successivo 19.04.2012 il ricorrente disconosceva l'operazione con raccomandata, segnalando: di non aver mai ceduto, nemmeno temporaneamente la carta a terzi; di non aver mai rilevato ad alcuno il codice personale segreto (né lo stesso risulta smarrito o rubato); di non aver mai smarrito la carta (né quest'ultima è mai stata oggetto di un furto); di aver osservato strettamente le norme che regolano il servizio di prelievo di contanti a mezzo ATM. Non avendo ricevuto riscontro, il cliente proponeva ricorso all'ABF.

In sede di controdeduzioni l'intermediario, in primo luogo, sottolinea che il ricorrente nella denuncia allegata, "*ha esplicitamente affermato di ritenere che la propria carta [...] sia stata fisicamente clonata e che le transazioni da lui disconosciute siano state causate da una clonazione (copia fisica) della carta medesima*". A tal riguardo si sottolinea come il cliente non abbia provato tale circostanza. L'intermediario afferma che il cliente ha attivato il servizio di internet banking il 31.05.2004 e che, a quest'ultimo, in data 05.05.2009 fu consegnato il lettore [omissis] necessario per autenticare – mediante apposita carta - le transazioni online. Questo dispositivo sarebbe un "*personal card reader che in unione con la carta [omissis] a microchip ed un certificato digitale [...] permette al momento della*



disposizione di una transazione online, la generazione e lo scambio di codici univoci tra il sito web ed il correntista, al fine di verificarne l'identità".

Segnalava ancora l'intermediario che *"il comportamento del ricorrente sembra essere stato affetto da grave negligenza"* in quanto l'operazione contestata *"è stata disposta da soggetto autenticatosi come legittimo titolare, mediante il corretto inserimento di tutte le successive serie di riconoscimenti informatici indispensabili per l'esecuzione di tutte le operazioni contestate"* (userid; password; utilizzo di un primo codice usa e getta proposto dal sistema e da digitare sull'apposito lettore fornito dall'intermediario; fruizione del predetto lettore mediante carta di debito utilizzata in funzione di smart card mediante il relativo PIN, noto solo al titolare; digitazione del secondo codice univoco usa e getta fornito dal lettore e da introdurre nell'apposito campo della schermata [...] mentre si esegue la stessa transazione on-line senza il quale quest'ultima non può terminare). In tale contesto, parte resistente precisava con dovizia di particolari il corretto utilizzo del sistema a due fattori in dotazione presso la stessa ricorrente nel caso di effettuazione di una transazione analoga a quella disconosciuta (ricarica on-line su una carta di credito prepagata). L'intermediario sottolineava poi come, la serie di atti da compiere per eseguire la transazione, richieda l'esercizio di *"scelte autonome e arbitrarie da parte di un soggetto fisico che sia in grado di comprendere ciò che sta facendo"*, oltre che di atti materiali (connessi con il maneggio della carta e del lettore) che non possono essere altrimenti replicati.

Il ricorrente chiede il rimborso di € 500,00 afferenti all'operazione disconosciuta. L'intermediario chiede che il ricorso venga respinto poiché infondato.

DIRITTO

Gli atti a disposizione di questo Collegio lasciano emergere che la resistente si sia dotata di un sistema di sicurezza per le operazioni on-line c.d. "a due fattori".

In particolare la ricorrente era dotata di un lettore che, in unione con la carta a microchip, permette - al momento della disposizione di una transazione on-line - la generazione e lo scambio di codici univoci fra il sito web e il correntista, al fine di verificarne l'identità. La circostanza che l'operazione sia stata compiuta nonostante la presenza di un sistema di sicurezza a due fattori è un indice sufficientemente significativo di una mancanza di diligenza della ricorrente nella gestione degli strumenti atti a preservare la sicurezza delle operazioni da compiersi on-line. Si può pertanto concludere nel senso che la ricorrente non pare avere adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati.

La conforme disciplina di tale fattispecie appare delineata nell'art. 12 comma 4 d.lgs. n. 11/2010: qualora non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui all'art. 7 con colpa grave, l'utilizzatore sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 150 euro. Osserva a tal riguardo il Collegio come l'adozione di sistemi di sicurezza a due fattori costituisca oggi una modalità conforme ai criteri di sicurezza delle transazioni *on line* e soddisfa l'onere di diligenza esigibile dal *bonus argentarius*. L'adozione di adeguati dispositivi da parte dell'intermediario riversa sull'utente l'onere di somministrare la prova dell'asserita clonazione; il ricorso, che si limita ad allegare un frode senza offrire alcun elemento a sostegno, deve dunque essere respinto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 2081 del 19 aprile 2013

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA

IL CASO.it