

DIRITTO DEI MERCATI

Antonella Antonucci

BANCHE ON LINE



Cendon LIBRI

Diritto – Banche

L'operatività a distanza nella prestazione di servizi bancari (home banking, phone banking, mobile banking) si sviluppa in un quadro normativo frammentato e in un clima di diffusa conflittualità fra banche e clientela, in cui solo parzialmente vengono usati gli strumenti posti a disposizione dall'ordinamento.

Scopo del volume è tracciare le coordinate normative della banca on line, fra diritto comune e diritti speciali, e fare il punto sulla loro applicazione giurisprudenziale.

Antonella Antonucci è professore ordinario di Diritto dell'economia nell'Università di Bari.

È componente dei Comitati scientifici di riviste nazionali ed estere, contributor per l'Italia del World Justice Project, autrice di numerose monografie e saggi in riviste nazionali ed estere in materia bancaria, finanziaria e assicurativa.

Fra i suoi scritti recenti *Diritto delle banche*, 5° ed., Giuffrè, 2012; *Banche*, in *Digesto-sez.comm.*, agg. 2012; *Credito al consumo e zone limitrofe. Una scheda di lettura del d. legis. n. 141 del 2010*, in NGCC, 2011; *Rischio e assicurazione nell'attività sanitaria, I*, in *Trattato di biodiritto*, a cura di Rodotà et al., Giuffrè, 2011.

Collana diritto / DIRITTO DEI MERCATI

Collana diretta da Antonella Antonucci

Edizione LUGLIO 2013

© Cendon Libri Editore S.n.c. di Paolo Cendon & C.
via San Lazzaro 8 - 34100 Trieste (TS)
Sito internet: www.cendonlibri.it
E-mail info@cendonlibri.it

ISBN 9788898069903

I diritti di traduzione, di memorizzazione elettronica, di riproduzione, di adattamento totale o parziale, con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm e le copie fotostatiche), sono riservati per tutti i Paesi.

INDICE

Capitolo Primo

LA BANCA NELLA RETE: DAL TOTEM ALLE "APP"

1.1. L'evoluzione delle tecnologie nella prestazione di servizi bancari - 1.2. Banca virtuale e banca multicanale - 1.3. La banca multicanale in Italia

Capitolo Secondo

BANCA PAPERLESS E BANCA MULTICANALE NEL TESTO UNICO BANCARIO

2.1. La portata delle modifiche al Testo Unico Bancario - 2.2. La dematerializzazione delle comunicazioni di modifica del contratto - 2.3. La dematerializzazione dell'informazione sulle condizioni economiche - 2.4. La dematerializzazione dei flussi informativi periodici - 2.5. La dematerializzazione nei contratti di credito ai consumatori: siti e comparabilità

Capitolo Terzo

LE COORDINATE DISCIPLINARI DEI CONTRATTI BANCARI *ON LINE*

3.3.1. L'assenza di una normativa generale - 2. Le norme del codice del consumo... - 3.3. ... e la loro ristretta base applicativa - 3.3.1. Requisito di forma, documento informatico, firma biometrica - 3.4. La supplenza della normativa secondaria - 3.5. I contratti di *home banking* - 3.6. L'intreccio con la disciplina dei servizi di pagamento - 3.7. Codice della privacy e qualificazione dell'attività bancaria *on line*

Capitolo Quarto

L'INCIDENZA DEI RISCHI DELL'OPERATIVITÀ *ON LINE*

4.1. Operatività *on line* e cybercrimine: tutele di sistema e rimedi giustiziali - 4.2. Il punto d'incidenza del rischio dell'operatività *on line* - 4.3. Le regole a geometria variabile - 4.4. L'invarianza nell'*outsourcing*

Capitolo Quinto

INCIDENZA DEL RISCHIO E CONFLITTUALITÀ: LINEE GIURISPRUDENZIALI

5.1. La conflittualità diffusa e la "giurisprudenza" dell'ABF - 5.2. Precauzione e violazione: l'obbligo di custodia - 5.3. Diligenza, alfabetizzazione informatica e concorso di colpa - 5.4. Obbligo di diligenza e servizi aggiuntivi - 5.5. Rischio d'impresa e responsabilità: il metro di valutazione - 5.6. Rischio d'impresa e stato dell'arte: il Decalogo ABI Lab - 5.7. Le residue incertezze sull'incidenza dei rischi.

Capitolo Primo

LA BANCA NELLA RETE: DAL TOTEM ALLE "APP"

SOMMARIO 1.1. L'evoluzione delle tecnologie nella prestazione di servizi bancari - 1.2. Banca virtuale e banca multicanale - 1.3. La banca multicanale in Italia

1.1. L'evoluzione delle tecnologie nella prestazione di servizi bancari

Lo sviluppo delle attività a distanza ha inevitabilmente coinvolto l'impresa bancaria, dando impulso allo sviluppo della prestazione dei servizi delle banche mediante le varie tecnologie via via disponibili.

Gli albori degli ATM (Automated Teller Machine) di prima generazione si collocano nel 1967, quando la Barclays Bank installava il primo sportello bancario automatico abilitato ai prelievi.

Dagli ATM con funzioni limitate ad operazioni di prelievo e informative, si è passati all'uso diffuso di sportelli automatici abilitati ad una pluralità di operazioni, dai versamenti di contante e assegni alla ricarica di carte telefoniche.

Stanno comparando, inoltre, sul mercato ATM abilitati all'instaurazione di nuovi rapporti: dal 2011 la banca russa Sberbank utilizza un ATM che, abilitato all'apertura di nuovi rapporti ed alla concessione di carte di credito, incorpora la tecnologia KGB del poligrafo per esaminare le risposte fornite dall'aspirante cliente in ordine alla sua situazione economica, radiografata dall'ATM per valutarne il merito di credito.

Parallelamente, si è sviluppato il ricorso a tecnologie in remoto, che dissolvono il legame fisico con la banca, sia pur rappresentata non dal tradizionale sportello, ma dal totem-ATM.

L'operatività in remoto, cautamente partita tramite telefono, ha conosciuto il suo marcato sviluppo con la diffusione di internet e degli smartphone e tablet: *phone banking*, *remote* (o *home*) *banking* e *mobile banking* costituiscono, oggi, metodi quotidiani di fruizione dei servizi bancari per una quota crescente della popolazione mondiale.

In particolare, si registra un più diffuso ricorso al *mobile banking* nelle aree connotate da maggior tasso di *digital divide*, come l'Africa e, in qualche misura, l'Italia, dove le "app" delle banche sono in quotidiana evoluzione, configurando un'offerta destinata alle 'famiglie' (cfr. la banca dati Global Findex, al sito www.worldbank.org).

Oltre a consentire operazioni informative sui propri rapporti bancari, a disporre bonifici, a gestire carte di pagamento, le "app" iniziano ad offrire anche la possibilità di pagare bollettini postali servendosi della fotocamera dello smartphone (sulle novità comparse nel primo trimestre 2013 v. VANNETTI, *Ma quanto è app questa banca*, al sito www.osservatoriofinanziario.it).

Il *remote banking* risulta, invece, ampiamente utilizzato dalla clientela imprenditoriale. L'ISTAT (Rapporto su *Le tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle imprese*) informa, con riguardo alle imprese con almeno dieci dipendenti, che "l'86,6 per cento delle imprese usufruisce della rete per accedere a servizi bancari o finanziari on-line" nel 2010.

Per contro, nel biennio 2009-2010 "i servizi bancari tramite Internet quali il *remote banking* vengono utilizzati dal 16 per cento delle famiglie, contro il 14,5 della precedente rilevazione e l'8,5 per cento del 2006" (Banca d'Italia, *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2010*). I dati Eurostat confermano il trend di crescita nel 2011 e nel 2012, pur restando l'Italia ben al di sotto della media europea, che resta comunque quasi doppia (<http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>).

Il *phone banking* normalmente si affianca agli altri canali a distanza, sviluppandosi in due differenti canali di contatto: il risponditore automatico (*IVR-Interactive Voice Response*) e il *call center*. Il primo gestisce l'offerta di servizi informativi e di servizi dispositivi di base (in genere, bonifici e ricariche telefoniche, ma non pagamenti più complessi, come MAV o F24), mentre il *call center* fornisce assistenza sia per eventuali problemi connessi all'operatività relativa all'uso di altri canali a distanza sia, in taluni e più rari casi, per lo svolgimento di servizi più complessi.

1.2. Banca virtuale e banca multicanale

Il radicamento dell'attività *on line* delle banche non ha portato, peraltro, all'affermazione del modello di banca interamente virtuale che taluni immaginavano negli anni '90 del secolo scorso, anche considerando lo sviluppo, talora vorticoso, della prestazione a distanza di servizi finanziari.

Si è condivisibilmente considerato che "nel momento di massimo splendore per tutto quanto era legato ad Internet, anche istituzioni tradizionali, convenzionali, quasi conformiste si sono sforzate di adottare modelli che le facevano assomigliare alle dotcoms. Ma strutture imponenti e consolidate non potevano essere trasformate da un giorno all'altro...Per questo si rendeva necessario creare strutture autonome che del modello dotcom replicassero la morfologia [consentendo] a una tecnologia così 'altra' di evolvere in maniera proficua in un contesto fortemente caratterizzato e robusto