



Collegio di Napoli, 05 maggio 2010, n.314

Categoria Massima: Responsabilità della banca / Bancomat e carte di debito, Bancomat e carte di debito / Obblighi per la banca

Parole chiave: Bancomat, Circostanze rilevanti, Obblighi di custodia, Responsabilità del titolare, Utilizzo fraudolento

Deve escludersi la responsabilità della banca per il danno patito dal cliente a seguito dell'utilizzo fraudolento del bancomat laddove le operazioni in contestazione siano state effettuate con l'utilizzo della carta e da persona a conoscenza del PIN. Tali circostanze appaiono accertate laddove: a) si evince che il PIN sia rimasto nella disponibilità, oltre che della titolare, del genitore cointestatario del conto corrente, come risulta dalle dichiarazioni da quest'ultimo effettuate in sede di denuncia alle competenti Autorità, circostanza questa che appare significativa ai fini della valutazione in concreto della diligenza prestata nell'adempimento degli obblighi di custodia previsti dal contratto; b) i prelievi oggetto di contestazione non appaiono riconducibili a situazione di clonazione in quanto, nella cronologia delle operazioni, a quelle contestate ne seguono altre riconosciute come regolari; c) ciò esclude che i prelievi siano stati effettuati con supporti diversi dalla tessera originale, posto che i sistemi di sicurezza adottati dalla banca prevedevano l'aggiornamento di codici e massimali sulla banda magnetica ad ogni transazione effettuata e la verifica dei dati al successivo prelievo, con l'automatico blocco della carta in ipotesi di non coincidenza.

Testo sentenza:

IL COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

- Prof. Avv. Enrico Quadri (Presidente)
- Dott. Comm. Leopoldo Varriale (Membro designato dalla Banca d'Italia)
- Prof. Avv. Ferruccio Auletta (Membro designato dalla Banca d'Italia)



- Prof.ssa Marilena Rispoli Farina (Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario - Estensore)
- Avv. Roberto Manzione (Membro designato dal C.N.C.U.)

nella seduta del 20 aprile 2010 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 è titolare di un conto corrente al quale è collegata una carta bancomat, a suo tempo rilasciata alla figlia cointestataria, domiciliata all'estero per motivi di studio. Il 7.1.2009, in occasione di una verifica *on line* dei movimenti del conto, notava tre addebiti anomali per complessivi € 506,00; le sottese operazioni di prelievo - tutte contabilizzate in data 2.1.2009 con valuta 30.11.2008 - risultavano effettuate nei giorni 1, 2, e 8 del mese di ottobre 2008. Su richiesta, la banca con e-mail del 16 gennaio forniva il dettaglio delle operazioni in questione, dal quale esse risultavano effettuate all'estero e precisamente dalla località ove si trovava la figlia del ricorrente.

Pertanto, il ricorrente in data 19.1.2009 sporgeva denuncia presso la locale stazione dei Carabinieri - nella quale negava l'effettuazione dei prelievi da parte sua o della figlia, *precisando che la carta era "già stata bloccata il 22.12.2008 per cambio dell'istituto bancario"* - e la trasmetteva alla banca, unitamente alla richiesta di rimborso.

Non avendo ricevuto alcun riscontro, con reclamo del 24.8.2009 egli reiterava la richiesta di rimborso, ribadendo l'assoluta estraneità della figlia ai prelievi contestati ed escludendo l'ipotesi di utilizzo della carta da parte di terzi in quanto il Pin era "*memorizzato mentalmente*" dalla figlia. Ipotizzava, piuttosto, la clonazione del supporto magnetico oppure "un'anomala produzione di flussi contabili informatici" a seguito della cessione dello sportello di riferimento ad altro istituto di credito a far tempo dal 1° dicembre 2008. A sostegno, sottolineava l'anomala contabilizzazione delle operazioni a due mesi di distanza dalla loro esecuzione, tra l'altro con valuta e causale insolite: le operazioni regolarmente effettuate all'estero nel mese di ottobre nonché tutte quelle eseguite a novembre risultavano infatti correttamente contabilizzate tre



giorni dopo il prelievo e con valuta stesso giorno; la causale, inoltre, riportava sempre la località e la denominazione dello sportello, a differenza di quanto avvenuto per i prelievi contestati. Risulta agli atti una successiva nota del 12.10.2009, con la quale la banca cedente lo sportello comunicava al ricorrente di aver trasmesso per competenza il reclamo alla banca cessionaria, che a sua volta ha fornito riscontro soltanto dopo la presentazione del ricorso all'Arbitro.

Con successivo ricorso del 26.1.2010, il cliente chiede all'Arbitro Bancario Finanziario di condannare la banca al rimborso della somma di € 506,00, pari al totale dei tre prelievi disconosciuti, e di quella di € 10,00, pari al costo delle raccomandate inoltrate all'intermediario.

A sostegno della richiesta sono stati allegati:

1. reclamo del 24.8.2009;
2. risposta della banca cedente del 12.10.2009;
3. due liste movimenti estratte *on line* relative ai periodi 22.9.2008-24.11.2008 e 1.12.2008-2.1.2009;
4. mail del 16.1.2009 con la quale l'intermediario ha fornito la descrizione dei prelievi contestati;
5. denuncia del 19.1.2009 presso la locale stazione dei Carabinieri. L'intermediario ha presentato le proprie controdeduzioni per il tramite del Conciliatore Bancario, con nota inviata via PEC il 5/3/2010.

In tale sede, la banca ha fatto preliminarmente presente che le operazioni in contestazione riguardano un periodo antecedente all'acquisizione dello sportello. Ha poi riferito di avere appurato, tramite un raffronto tra i dati forniti dal ricorrente e gli estratti conto ufficiali, che i prelievi in contestazione non sono riconducibili a situazioni di clonazione in quanto, nella cronologia delle operazioni, a quelle contestate ne seguono altre riconosciute come regolari. Tale circostanza esclude la possibilità che *“gli utilizzi siano stati effettuati con supporti diversi dalla tessera originale, poiché i sistemi di sicurezza prevedono l'aggiornamento di codici e massimali sulla banda magnetica ad ogni transazione effettuata, dati che vengono verificati al prelievo successivo. Ove gli stessi non coincidessero la carta risulterebbe automaticamente bloccata”*. Pertanto i prelievi in contestazione sarebbero stati effettuati con l'utilizzo della carta



e da persona a conoscenza del Pin.

L'intermediario ha quindi richiamato gli obblighi di corretta e prudente conservazione del Pin previsti dall'art. 4 delle norme contrattuali a suo tempo sottoscritte dal ricorrente, rilevando la negligenza del titolare della carta nella custodia del codice segreto.

Ha poi precisato che “la ritardata contabilizzazione delle [...] operazioni è essenzialmente *dipesa da un rallentamento [...] nella trasmissione dei relativi flussi contabili interbancari da parte dell'istituto cedente*”.

Alla luce di tali considerazioni, la resistente ha espresso il convincimento che l'istanza di rimborso avanzata dal ricorrente non possa trovare accoglimento.

A supporto delle proprie affermazioni la banca ha allegato:

-copie estratti conto al 31.10 e al 30.11 2008;

-copia delle condizioni contrattuali, peraltro prive di data, relative alla carta multifunzione sottoscritte dalla cointestataria del conto corrente;

-lettera del 15.2.2010 con la quale è stato fornito riscontro al reclamo del cliente e il cui contenuto riproduce quello delle controdeduzioni.

Come richiesto in sede di presentazione del ricorso, le controdeduzioni della banca sono state trasmesse dalla Segreteria tecnica al ricorrente con e-mail dell'8/3/2010.

Dopo aver ricevuto le controdeduzioni della banca, il 9.3.2010 il ricorrente ha trasmesso via mail una nota sottoscritta dalla figlia cointestataria, nella quale vengono svolte ulteriori osservazioni in merito ai fatti in contestazione.

In particolare, è stato sottolineato che nel reclamo, oltre all'ipotesi di clonazione, era stata prospettata anche l'eventualità di un'anomala produzione dei flussi informatici, presumibilmente generata dall'avvenuta cessione. E' stato in particolare osservato come appaia quantomeno singolare che soltanto per i movimenti contestati - e non per tutti gli altri, precedenti e successivi - si sia verificato un rallentamento nella trasmissione dei dati. Con riferimento agli obblighi di diligente custodia del Pin, è stato ribadito che tale codice non era



mai stato trascritto né comunicato a terzi e che la copia cartacea - a suo tempo inviata dalla banca - è custodita dal proprio genitore in Italia.

DIRITTO

Ai fini della decisione del ricorso questo Collegio rileva che l'intermediario adotta le condizioni generali di contratto elaborate dall'ABI sulla base delle indicazioni comunitarie contenute nella Raccomandazione CE n. 489 del 1997 anche se la "franchigia" prevista in caso di utilizzo fraudolento del bancomat conseguente a ipotesi di smarrimento o sottrazione è pari a € 250,00, quindi superiore alla soglia prevista dalla Raccomandazione medesima. Assume particolare rilievo la clausola contrattuale relativa alla "carta multifunzione", richiamata dalla banca nelle controdeduzioni, che impegna il titolare a custodire con ogni cura la Carta e il PIN e a mantenere, in particolare, quest'ultimo segreto, non riportandolo o sulla Carta né conservandolo insieme ad essa. Il contratto ritiene il cliente responsabile di ogni conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito della Carta o del PIN. Addossa al cliente, in caso di smarrimento o sottrazione della Carta e/o del PIN le perdite derivanti da eventuali prelievi fraudolenti –nel limite di € 250 per prelievo e fatti salvi i casi di dolo o colpa grave – fino al momento in cui risulti opponibile alla banca la segnalazione di smarrimento o sottrazione della carta, cui il cliente è tenuto ai sensi del contratto stesso. Dalla documentazione agli atti si evince che il PIN è rimasto nella disponibilità, oltre che della titolare, del genitore ricorrente come risulta dalle dichiarazioni da quest'ultimo effettuate in sede di denuncia alle competenti Autorità. Circostanza questa che appare significativa ai fini della valutazione in concreto della diligenza prestata nell'adempimento degli obblighi di custodia cui il ricorrente era tenuto in base al contratto. Inoltre, come ha rilevato l'intermediario in sede di controdeduzioni, i prelievi oggetto di contestazione non appaiono riconducibili a situazione di clonazione in quanto nella cronologia delle operazioni, a quelle contestate ne seguono altre riconosciute come regolari. Ciò esclude che i prelievi siano stati effettuati con supporti diversi dalla tessera originale, poiché i sistemi di sicurezza prevedono l'aggiornamento di codici e massimali sulla banda magnetica ad ogni transazione effettuata e la verifica dei dati al successivo prelievo, con l'automatico blocco della carta in ipotesi di non coincidenza. Le operazioni in contestazione appaiono pertanto effettuate con l'utilizzo della carta e da persona a conoscenza del Pin. L'intermediario ha anche precisato che la ritardata contabilizzazione delle operazioni è dipesa da un rallentamento nella trasmissione dei relativi flussi contabili interbancari da parte dell'istituto cedente.



P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Enrico Quadri