

**ISSN 1127-8579**

**Publicato dal 22/05/2014**

**All'indirizzo <http://www.diritto.it/docs/36298-responsabilit-della-banca-in-caso-di-prelievo-non-autorizzato-su-conto-corrente>**

**Autore: Manisi Antonella**

**Responsabilità della banca in caso di prelievo non autorizzato su conto corrente.**

## **RESPONSABILITÀ DELLA BANCA IN CASO DI PRELIEVO NON AUTORIZZATO SU CONTO CORRENTE. Autore: dott.ssa Antonella Manisi.**

Il caso: il correntista riceve l'estratto conto dal quale risultano operazioni che egli non ha mai effettuato, né autorizzato altri a compiere.

Il prelievo sarebbe avvenuto attraverso la carta di credito afferente al suddetto conto, per operazioni effettuate tramite siti internet stranieri e in valute estere. La carta di credito in corso di validità, tuttavia, non era mai stata consegnata al correntista, il quale non si era preoccupato di sollecitare l'invio dal momento che non aveva praticità ed interesse nel poter fruire di tale modalità di pagamento. Tra l'altro, il correntista risultava disoccupato, palesando l'assoluta mancanza di interesse per dette operazioni, oltre ad ignorare le lingue straniere e gli strumenti digitali.

Nell'epoca 2.0, di fatti, esistono ancora soggetti che si avvalgono esclusivamente del denaro contante per i propri acquisti, perché non hanno mai voluto/dovuto prenotare online ad es. biglietti aerei o accedere ad altri servizi simili, magari perché non hanno neppure confidenza con la rete internet.

### **Cosa fare, allora, per tutelare i risparmi depositati sul conto corrente e indebitamente sottratti?**

Innanzitutto occorre contestare l'estratto conto senza ritardo, poiché la sottrazione diventerebbe definitiva nel mese successivo: bisogna recarsi in banca, la quale dovrà provvedere immediatamente al blocco della carta di credito, e presentare denuncia querela presso la più vicina stazione dei Carabinieri.

Successivamente, il correntista dovrà presentare copia della denuncia presso la Banca di riferimento, ove gli verrà rilasciata una "copia per il cliente" ovvero una sorta di riepilogo della contestazione e dei dati prodotti. In quest'ultimo documento, in genere, la Banca indica un termine di 15 giorni entro i quali procederà al riaccredito, riservandosi di procedere ad una nuova sottrazione – previa comunicazione – ove dovesse risultare che l'operazione fosse stata invece compiuta o autorizzata dal correntista.

Nella fattispecie, tuttavia, il paziente correntista non aveva ricevuto alcuna comunicazione né il riaccredito delle somme prelevate, sebbene fossero decorsi i giorni previsti dalla Banca. A questo punto, si è proceduto con una lettera raccomandata di messa in mora ove sono state prospettate le responsabilità della Banca, l'eventualità di una chiusura del conto corrente a fronte del venir meno della fiducia verso i loro servizi.

La risposta è stata immediata: dopo qualche giorno dal ritorno dell'avviso di ricevimento della raccomandata, la Banca ha riaccredito le somme contestate.

Spett.le  
BANCA \_\_\_\_\_  
p.i. \_\_\_\_\_  
via \_\_\_\_\_, n. \_  
città (pr.) cap

**OGGETTO: lettera di costituzione in mora ai sensi e per gli effetti dell'art. 1219 c.c.**

Il sottoscritto avv. \_\_\_\_\_ (c.f. \_\_\_\_\_) del Foro di \*\*\*, con studio legale in via \_\_\_\_\_ n. \_\_, Taranto, in qualità di procuratore legale del sig. \_\_\_\_\_ (c.f. \_\_\_\_\_), residente in \_\_\_\_\_ (\_\_\_), via \_\_\_\_\_ n. \_\_, elettivamente domiciliato ex art. 47 c.c. presso lo scrivente studio legale, espone quanto segue.

Nel mese di \_\_\_\_, il mio assistito riceveva la Vs. missiva recante data \_\_/\_\_/\_\_ relativa all'ELENCO DEI MOVIMENTI della CARTA DI CREDITO N. \*\*\*\* \* (indicare solo le ultime 4 cifre), nella quale si comunicava il SALDO A DEBITO pari ad € \_\_ per operazioni avvenute presso \_\_\_\_, per importi in valute \_\_ (precisare se diverse da €).

Occorre precisare, tuttavia, che il sig. \*\*\* non ha mai ricevuto la predetta carta e/o il codice PIN o di attivazione, di cui avrebbe beneficiato in qualità di titolare del c/c nr. \*\*\*\*\*, né ha mai utilizzato alcuna carta di credito quale forma di pagamento per i suoi acquisti, neppure nel corso dei periodi di validità delle precedenti carte corrispondenti al medesimo conto.

Ciò vale, dunque, ad escludere che egli abbia effettuato o autorizzato altri a compiere operazioni tramite la predetta carta, tanto più se si considera che il presente correntista non ha alcuna competenza e abilità nell'utilizzo della rete informatica, ignorando totalmente i destinatari e la natura dei prelievi avvenuti secondo le valute estere rinvenienti dalle operazioni di cui si è detto.

Si consideri, inoltre, che già nel periodo precedente agli addebiti, il sig. \*\*\*\* risultava, come risulta ancora oggi, DISOCCUPATO, per cui non avrebbe avuto alcun interesse al compimento o all'autorizzazione di terzi per le operazione contestate.

Dopo essersi rivolto presso la filiale di \*\*\* per i dovuti reclami, in data \_\_.\_\_.\_\_, il sig. \*\*\*\* formalizzava denuncia-querela presso la locale stazione dei Carabinieri.

Il giorno seguente, poi, egli depositava copia della denuncia presso la filiale della Banca \_\_\_\_\_ sita in \_\_\_\_\_.

In questa circostanza, in particolare, riceveva dall'impiegato la "copia per il cliente" nella quale si legge chiaramente "la Banca \*\*\*\*\* effettuerà il riaccredito degli importi di competenza entro

il termine massimo di 15 giorni lavorativi” e che, ove il rimborso risultasse non dovuto, essa “potrà *procedere d’iniziativa*, previo invio di apposita comunicazione, al riaddebito degli importi rimborsati entro il termine massimo di 120 giorni di calendario a decorrere dal \_\_/\_\_/\_\_\_\_, data di consegna della documentazione completa”.

Orbene, decorsi inutilmente i 15 giorni lavorativi annunciati, il mio assistito si recava nuovamente e più volte presso la locale filiale bancaria, al fine di sollecitare il rimborso a tutt’oggi ineseuito, come da ultimo appreso dall’interrogazione del \*\*.\*\*.\*\*\*\* (indicare la data), ove non risulta esservi stato rimborso!

Tale condizione, pertanto, rende inefficace la quietanza contenuta nella sottoscrizione che il cliente ha apposto in data \*\*/\*\*/\*\*\*\*, poiché solo se fosse stato effettuato il rimborso essa avrebbe avuto validità di rinuncia all’importo riaccreditato, circostanza del tutto disattesa dai Vs. uffici.

Persistendo il Vs. inadempimento, il correntista non soltanto ha conservato il diritto al rimborso ma ha pure conseguito, trattandosi di obbligazione risarcitoria qualificata come “debito di valuta” diretto a reintegrare il patrimonio del danneggiato, il diritto a ricevere gli interessi da rivalutazione monetaria maturati per ogni giorno di ritardo fino alla data di liquidazione (v. Cass. 26008/08), da calcolarsi a partire dall’inutile decorso dei 15 giorni lavorativi previsti dal \*\*/\*\*/\*\*\*\*, data di consegna della documentazione completa.

Vi invito, pertanto, e Vi diffido ad adempiere al riaccredito dovuto, con gli interessi maturati, nel termine di 15 gg. dal ricevimento della presente, decorsi i quali adirò le vie arbitrali e/o giudiziarie per la tutela del buon diritto del mio assistito.

Ove tale invito fosse disatteso, di fatti, il recupero delle somme richieste troverebbe sicuro accoglimento in sede arbitrale o davanti al competente Tribunale, essendo già diverse e costanti le pronunce di accoglimento delle domande proposte da altri correntisti vittime, come nel caso di specie, di furto o clonazione di carte di credito e/o dei codici di sicurezza necessari per le relative operazioni.

Né può invocarsi, a voler escludere la responsabilità della Banca, che il furto sia dovuto alla negligenza del correntista nell’obbligo di custodia della carta di credito e del PIN poiché, come già osservato, il sig. \*\*\*\* non ha mai ricevuto la predetta carta e/o l’annesso PIN; non è sorto, di conseguenza, alcun obbligo di custodia di tali strumenti o di adozione di misure di sicurezza idonee ai sensi dell’art. 7 co. 2 D. Lgs. 11/2010<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> **Art. 7. (Obblighi a carico dell'utilizzatore dei servizi di pagamento in relazione agli strumenti di pagamento)**

In un caso analogo di addebito su carta mai ricevuta, l'ABF (Arbitro Bancario Finanziario, adito per la soluzione stragiudiziali di tali controversie) ha escluso la configurabilità, pure in termini di colpa lieve, della negligenza e dell'utilizzo fraudolento in capo al correntista, non essendovi prova o indizio a dimostrazione dell'avvenuta consegna, da parte della Banca, né della carta sostitutiva di quella precedente scaduta, né del PIN di utilizzo (v. ABF, Collegio di Roma, 10.11.2010, decisione n. 1270).

Non avendo ricevuto tali strumenti, a fortiori il sig. \*\*\* non ha potuto effettuare o autorizzare terzi al compimento di tali operazioni, come dallo stesso riferito nella denuncia-querela, pertanto il sistema di sicurezza predisposto dalla Banca si è rivelato del tutto inadeguato a tutelarne l'utilizzo esclusivo, esponendo il cliente all'illegittimo uso di terzi (in questo senso, v. ABF, Collegio di Napoli, n. 482 del 3.06.2010; id. n. 1393 del 02.12.2010)

Secondo un consolidato orientamento, "***L'istituto, infatti, ha il dovere di applicare il D. Lgs 11/2010 che obbliga l'intermediario ad assicurare che i dispositivi personalizzati che rendono possibile l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti diversi dal titolare dello strumento stesso***<sup>2</sup>. [...] Ne consegue che qualora l'utilizzatore contesti alla banca l'effettuazione di operazioni elettroniche di pagamento non autorizzate, chiedendo il riaccredito delle somme addebitategli in conto: (i) grava sulla banca l'onere di dimostrare che l'operazione è stata correttamente autorizzata ovvero che il cliente si è reso inadempiente agli obblighi scaturenti dal contratto; (ii) l'utilizzo non autorizzato dei codici di comportamento non costituisce, di per sé, necessariamente prova di un comportamento negligente da parte del cliente". Con tale argomentazione, l'ABF riconosceva il diritto del correntista al riaccredito delle somme e al rimborso

- 
1. L'utilizzatore abilitato all'utilizzo di uno strumento di pagamento ha l'obbligo di:
    - a) utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione e l'uso;
    - b) comunicare senza indugio, secondo le modalità previste nel contratto quadro, al prestatore di servizi di pagamento o al soggetto da questo indicato lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena ne viene a conoscenza.

2. Ai fini di cui al comma 1, lettera a), **l'utilizzatore, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo.**

<sup>2</sup> **Art. 10. (Prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento)**

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.**

delle spese sostenute per la procedura arbitrale (cfr. ABF, Collegio di Roma, seduta del 15.05.2012; Collegio di Napoli, n. 503/13 e n. 1721/13).

Alle stesse conclusioni si giunge pure con riferimento alla diligenza professionale del buon banchiere, ai sensi dell'art. 1176 c.c., nell'esecuzione del contratto di conto corrente, assimilabile al contratto di mandato, che impone un maggior grado di attenzione e prudenza nel rispetto della connotazione professionale dell'agente (v. Cass. civ. sez. I, 24.09.2009, n. 20543; Trib. Verona, 02.10.2012). *“Non può essere omessa la verifica dell'adozione, da parte dell'istituto bancario, delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio”* (v. Trib. Catania, 12.12.2013, n. 4412/13) posto che la presunzione di responsabilità contrattuale degli artt. 1218 e 1228 c.c. *“può dirsi superata solo quando la banca assolva all'onere probatorio posto a suo carico di dimostrare che le credenziali fornite al cliente sono entrate in possesso di terzi per una condotta colposa del cliente medesimo”* (v. Trib. Parma, 01.07.2013, n. 1018/13, nonché conf. Trib. Roma, 20.03.2006).

Auspucando che la situazione possa tempestivamente risolversi, al fine di evitare che il mio assistito debba sopportare ulteriore pregiudizio e/o costi per l'insorgenza controversia, nonché per l'eventuale chiusura del medesimo conto, venendo meno la fiducia riposta nei Vs. servizi nel persistere di tale inadempimento, Vi diffido ad adempiere al riaccredito della somma pari ad € \*\*\*\*\* e degli interessi maturati, nel termine di 15 gg. dal ricevimento della presente, nonché a corrispondere € 250,00 per le spese legali stragiudiziali sostenute dal mio cliente.

In allegato si trasmettono i seguenti documenti:

- copia dell'estratto di conto corrente;
- copia della denuncia-querela
- copia della “copia per il cliente” del \_\_/\_\_/\_\_\_\_.
- copia dell'interrogazione del \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

Lì, \_\_/\_\_/\_\_\_\_.

In fede,

avv. \_\_\_\_\_

Per ratifica e conferma,

sig. \_\_\_\_\_