

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Con il ricorso del 30 gennaio 2026, si riferisce che

- la società istante è titolare di un rapporto di conto corrente con annessa carta di debito;
- nel corso del mese di luglio 2025, a seguito dello smarrimento di tale carta, la stessa rilevava l'effettuazione di prelievi non autorizzati presso atm per un importo complessivo di € 2.000,00;
- la società adottava immediatamente tutte le misure necessarie a tutela della propria posizione, provvedendo senza indugio al blocco della carta, alla presentazione di formale denuncia presso le autorità competenti e alla tempestiva comunicazione dell'accaduto all'intermediario;
- quest'ultimo, in un primo momento, procedeva al riaccredito delle somme oggetto di contestazione, salvo successivamente revocarlo, adducendo quale motivazione il presunto utilizzo del codice pin e imputando alla ricorrente una negligente custodia dello stesso;
- la società non ha mai comunicato il codice pin a terzi, non lo ha mai annotato né conservato insieme alla carta di debito e non ha posto in essere comportamenti idonei a integrare una violazione degli obblighi di custodia o una condotta gravemente colposa.

La ricorrente domanda il rimborso della somma fraudolentemente sottratta.

Con controdeduzioni del 12 marzo 2026, si costituisce la banca convenuta, precisando che

- il ricorso ha a oggetto la richiesta di rimborso di sette operazioni di prelievo di contante effettuate tramite carta di debito aziendale, la cui denuncia di smarrimento risulta presentata in data successiva di diversi giorni rispetto all'esecuzione dei prelievi contestati;
- procedeva al blocco precauzionale della carta non appena emersi profili di attenzione nell'ambito

delle attività di controllo;

- il ricorso non è corredato da elementi circostanziali idonei a chiarire la dinamica dello smarrimento, né le modalità, il luogo o le circostanze in cui la carta sarebbe stata persa;
- sotto il profilo tecnico, tutte le operazioni contestate risultano correttamente autorizzate mediante utilizzo della carta fisica, lettura del microchip e digitazione del codice pin, in conformità ai requisiti di autenticazione forte previsti dalla normativa PSD2; le transazioni venivano autorizzate al primo tentativo, senza il riscontro di irregolarità o anomalie operative;
- una delle operazioni risulta oggetto di tempestiva notifica mediante servizio di messaggistica, circostanza che avrebbe consentito all'utilizzatore di accorgersi immediatamente delle movimentazioni contestate.

La banca chiede, conseguentemente, il rigetto integrale del ricorso in quanto infondato.

La società deposita repliche del 13 marzo 2026, riferendo che l'ultimo utilizzo legittimo della carta di debito consisteva in un pagamento effettuato presso un esercizio commerciale. Saggiunge che i prelievi contestati sono stati tutti effettuati presso il medesimo sportello automatico, in rapida successione temporale e immediatamente dopo l'ultima operazione legittima, fino al raggiungimento del limite giornaliero complessivo, modalità che risulterebbe tipica di un utilizzo fraudolento da parte di terzi. La società evidenzia, infine, che l'intermediario non effettuava verifiche sui filmati delle telecamere dello sportello automatico coinvolto, le quali avrebbero potuto fornire riscontri utili in ordine alla natura fraudolenta delle operazioni. Insiste pertanto nella richiesta di accoglimento del ricorso.

Con controrepliche del 26 marzo 2026, l'intermediario afferma, in merito ai filmati di videosorveglianza, che gli stessi sono richiedibili e visionabili dalle autorità competenti entro sette giorni e che non risulta pervenuta alcuna richiesta in merito. Per il resto, reitera le osservazioni formulate nelle controdeduzioni.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta con riferimento ad alcune operazioni contestate. Si tratta, in particolare, di sette prelievi eseguiti presso sportello atm con carta di credito aziendale, in data 2 luglio 2025, per complessivi € 2.000,00.

Come da ricostruzione delle vicende occorse, operata con l'atto di ricorso e con la denuncia-querela sporta il giorno 8 luglio 2025, lo stesso giorno la ricorrente si avvedeva, consultando il proprio estratto conto, di alcune operazioni anomale. In quel frangente si accorgeva anche di non essere più in possesso della propria carta di credito e ne disponeva il blocco. In sintesi, la ricorrente denunciava l'8 luglio 2025 lo smarrimento della carta, risalente (almeno) al precedente giorno 2 luglio, data di effettuazione delle operazioni non disposte.

La carta era comunque già stata bloccata in autonomia dalla banca il giorno 2 luglio, per 'sospetta frode', attesa la presenza di indizi di anomalia cui al d.m. 30 aprile 2007, n. 112, che prevede, alla lett. b, n. 1, dell'art. 8, che si configura rischio di frode in caso di «*sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento*».

Il sistema di autenticazione adottato dall'intermediario è del tipo microchip con digitazione del pin. In ottica SCA, la carta integra l'elemento di possesso, il pin l'elemento di conoscenza.

L'intermediario afferma, in particolare, e ne rende prova, che i prelievi atm avvenivano attraverso l'utilizzo del microchip, e quindi con uso della plastica originale, e con digitazione del pin. Eccepisce per questo la colpa grave della cliente nella custodia dello strumento di pagamento e del codice pin.

Il Collegio di Coordinamento (con la decisione n. 22745 del 2019) ha fissato il seguente principio interpretativo: «*la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità*

dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente».

Nella specie, deve accertarsi una condotta della cliente contraria a diligenza, in considerazione del fatto che la ricorrente non ricostruisce gli eventi in una maniera compiuta, che consenta di comprenderne bene lo svolgimento; e la banca invece prova che i prelievi atm avvenivano attraverso l'utilizzo fisico della carta e digitazione del codice pin. Non può neppure ignorarsi la tardività con la quale veniva sporta la denuncia rispetto al giorno dello smarrimento.

Il Collegio di Coordinamento (decisione n. 24366 del 2019) ha pure statuito, tuttavia, che: «*Fra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario rientra l'onere di fornire il servizio di sms alert o assimilabili da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene. Gli effetti della mancata adozione del servizio di alert dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto*».

Lo stesso intermediario prova *per tabulas* di aver inviato un *alert* alla cliente soltanto in relazione alla quinta operazione di prelievo (quella delle ore 16:18), e non a seguito di ogni pagamento. Il dovuto invio di un *alert* anche a seguito delle prime operazioni avrebbe potuto sollecitare l'attenzione della cliente e indurla ad attivarsi per impedire le successive operazioni fraudolente.

Si riconosce pertanto un pari concorso di responsabilità ex art. 1227 c.c. nella produzione del pregiudizio a carico della ricorrente.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 1.000,00.

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