



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERICU	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore RONDINONE NICOLA

Seduta del 28/04/2015

Esame del ricorso n. 0580765/2014 del 06/06/2014

proposto da [REDACTED]

nei confronti di [REDACTED]



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) LUCCHINI GUASTALLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RONDINONE	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERICU	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore RONDINONE NICOLA

Nella seduta del 28/04/2015 aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

### FATTO

La cliente sporgeva reclamo il 16.12.2013, riscontrato negativamente dall'intermediario in data 30.1.2014; presentava quindi ricorso all'ABF, protocollato il 6.6.2014, rappresentando che:

- in data 16.12.2013 alle ore 9:00 ignoti avevano danneggiato il cristallo anteriore destro della sua auto in sosta e asportato una borsa contenente, tra le altre cose, la carta bancomat e la carta di credito emesse dalla resistente;
- in pari data, gli ignoti avevano utilizzato la carta bancomat effettuando n.4 operazioni fraudolente di complessivi € 1.505,00 (€ 500,00 relativi a n. 2 prelievi di € 250 cadauno rispettivamente effettuati alle ore 9:22 e alle ore 9:31; n. 2 pagamenti tramite POS di complessivi € 1.005,00).

La ricorrente ha chiesto all'ABF la restituzione di € 1.505,00.

L'intermediario ha presentato le sue controdeduzioni tramite il Conciliatore Bancario Finanziario il 28.7.2014, esponendo che:

- *“alla luce delle risultanze informatiche emerse, in tutte le operazioni è stato accertato il regolare utilizzo del microchip presente sulla carta originale, del relativo codice segreto e l'esistenza di alcuna anomalia come risulta dal giornale di fondo”;*
- le quattro operazioni oggetto di contestazione sono state effettuate immediatamente dopo la perdita del possesso della carta da parte della ricorrente a causa del furto,



- prima della comunicazione del blocco della carta, con la digitazione del relativo numero segreto affidato in custodia alla ricorrente, in assenza di anomalie tecniche. *“L'immediato utilizzo della carta di pagamento fornisce, infatti, la prova inequivocabile che il PIN non solo fosse contenuto insieme alla carta in questione, ma anche che il suddetto codice fosse, altresì, facilmente individuabile e relazionabile alla carta”*;
- *“senza la disponibilità del codice segreto, l'eventuale indebito detentore della tessera non potrebbe che effettuare dei tentativi, digitando una serie causale di cifre, fino a che – raggiunto il limite di tre tentativi falliti – la tessera verrebbe catturata dall'apparecchiatura bancomat utilizzata. Evidentemente, tanto non è accaduto nella fattispecie in esame, in quanto l'autore dei prelievi ha avuto immediata disponibilità del codice segreto”*. Pertanto si dimostrerebbe che *“escludendosi tecnicamente la possibilità che il PIN possa essere in alcun modo ricavato dalla carta rubata, la suddetta disponibilità non possa che essere ricondotta a comportamenti gravemente negligenti posti in essere dal titolare”*;
  - in base allo stato attuale delle conoscenze tecniche, non sussistono *“le condizioni per ipotizzare l'esistenza di strumenti tecnici ed informativi per il tramite dei quali i presunti truffatori siano in grado di entrare rapidamente in possesso del codice segreto, senza che possano imputarsi al cliente quei comportamenti non improntati ad adeguata prudenza già evidenziati”*. Tale concetto è suffragato dal parere tecnico scientifico richiesto a un professore universitario, che evidenzia come le carte di pagamento offerte dalla banca resistente siano dotate dei *“migliori standard offerti dalla tecnologia attuale”*;
  - nel caso in esame risulta da escludere, altresì, l'ipotesi di acquisizione fraudolenta del PIN a seguito della manomissione di terminali (ATM/POS) nei quali il dispositivo è stato utilizzato prima delle operazioni disconosciute. La manomissione di un terminale verrebbe rilevato in tempi piuttosto brevi, *“a causa dell'inevitabile improvviso proliferare di segnalazioni di operazioni abusive da parte dei titolari di carte transitate nel macchinario manomesso”*. Tale circostanza comporta l'adozione da parte della Banca di una serie di controlli sui terminali manomessi volti a evitare e limitare la diffusione di operazioni indebite. *“I PAN (primary account number) delle carte in questione vanno ad alimentare uno specifico database, definito appunto “PAN sospetti”*. Nella fattispecie in esame, la carta con la quale sono state realizzate le operazioni contestate *“non risulta presente nel suddetto database di talché possa e debba escludersi che essa sia mai transitata in un terminale oggetto di compromissione”*

La convenuta ha pertanto chiesto al Collegio di rigettare il ricorso.

Le controdeduzioni sono state trasmesse via mail alla ricorrente.

## DIRITTO

Il Collegio, ricordato che le operazioni contestate sono successive al 1° marzo 2010, data di entrata in vigore del D. Lgs. n. 11/2010 di recepimento della PSD (Direttiva 2007/64/CE), le cui norme hanno sostituito di diritto le condizioni contrattuali concernenti le fattispecie ivi disciplinate, fra cui rientra quella in esame; richiamato il proprio costante indirizzo interpretativo dell'art. 12, commi 3 e 4, di tale decreto, del resto sostanzialmente riprodotti nelle condizioni generali di contratto applicabili al caso in questione, per cui le perdite derivanti dall'utilizzo fraudolento di uno strumento elettronico di pagamento prima della comunicazione di allerta, sono sopportate dal cliente entro la franchigia di € 150, e quelle in esubero dall'intermediario, a meno che quest'ultimo provi il dolo o la colpa grave



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

del cliente nell'osservanza delle cautele ad esso imposte dalla legge o dal contratto; ritenuto che siffatta prova è da ritenersi carente, non essendo dimostrato che il PIN fosse presente e agevolmente individuabile all'interno del medesimo involucro in cui si trovava la carta sottratta, né potendosi ciò presumere, secondo l'insegnamento del Collegio di Coordinamento, n. 5304/2013, in forza del sicuro decorso di un lasso di tempo inferiore ai quindici minuti tra il furto (denunciato come subito alle 9.00) e la prima operazione fraudolenta (avvenuta alle ore 9.22); evidenziato infine che neppure sono state provate violazioni degli obblighi posti dalla legge o dal contratto a carico dell'intermediario, le quali solo potrebbero giustificare la disapplicazione della menzionata franchigia di € 150,00.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.355,00.**

**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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
FLAVIO LAPERTOSA