



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                              |
| - Prof. Vittorio Santoro                 | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario (Estensore) |
| - Avv. Guido Sagliaschi                  | Membro designato dal C.N.C.U.                                      |

nella seduta del 18 novembre 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

In data 14 marzo 2009, verso le ore 11.30, il ricorrente si recava a uno sportello bancomat della propria banca per effettuare un prelevamento. Inseriva la carta e digitava il codice segreto, che però veniva rifiutato dall'ATM, che contestualmente tratteneva il bancomat. Veniva avvicinato quindi da due persone "di colore" che gli riferivano che l'apparecchiatura non funzionava "e che occorreva ritornare il lunedì" successivo. "Dopo circa venti minuti", giunto a casa propria, il ricorrente provvedeva a bloccare la carta. Due giorni dopo richiedeva alla propria agenzia un estratto conto e apprendeva che il 14.3.2009 erano state effettuate due fraudolente operazioni di prelievo dal proprio conto per un totale di € 1.200,00 (€ 600,00 alle ore 11.45 ed € 600,00 alle ore 11.46) presso uno sportello diverso da quello che aveva trattenuto il bancomat.

Nella fase del reclamo il ricorrente contesta gli addebiti, facendo presente di essere stato vittima di un "furto con destrezza" reso possibile dal fatto che lo sportello bancomat dove aveva cercato di prelevare "era mal funzionante o manomesso". Aveva provato infatti a recuperare la carta trattenuta, ma non vi era riuscito. La tessera non era stata sottratta da "terze persone", ma "carpita" dall'ATM.

Il 20 ottobre 2009 la banca riscontra il reclamo facendo presente che le operazioni contestate risultano effettuate con la digitazione del codice pin e prima del blocco della carta, ma che comunque avrebbe provveduto (come poi ha fatto) a restituire al ricorrente i 600,00 euro eccedenti il plafond giornaliero.

Il ricorrente, con il ricorso presentato in data 15 marzo 2010, chiede il rimborso degli ulteriori € 600,00 ribadendo le proprie argomentazioni.

La banca, in data 7 luglio 2010, presenta le controdeduzioni con le quali tra l'altro ha precisato che: 1) dal log delle transazioni effettuate con la carta bancomat in possesso del cliente si evince come alle ore 11,35 del 14.3.2009 l'operazione di prelevamento avviata dal ricorrente si era interrotta per "annullo transazione (anomalia 32)" con conseguente restituzione della carta da parte dell'apparecchiatura. "Anche prendendosi atto della



*dichiarazione del ricorrente di non aver personalmente ritirato la carta – che, nella sua ipotesi, sarebbe stata quindi ritirata dalle persone che riferisce di aver notato nell'occasione in prossimità dello sportello in questione”* costoro non avrebbero potuto comunque utilizzare lo strumento se non in quanto a conoscenza del numero segreto, visto anche *“il brevissimo lasso di tempo intercorso prima dei prelievi sconosciuti dal cliente”*; 2) il prelievo contestato era riconducibile alla responsabilità del ricorrente, secondo i principi già a suo tempo consolidatisi in ripetute decisioni dell'Ombudsman-Giurì Bancario, e più recentemente ribaditi dal Collegio ABF di Milano.

Per completezza l'intermediario ha infine fatto presente che le presumibili circostanze dell'accaduto non possono integrare la fattispecie del *"furto con destrezza"*, richiamata dall'interessato *"nell'auspicio di un possibile risarcimento assicurativo"*.

Dopo la ricezione delle controdeduzioni, il ricorrente ha osservato che la banca ha omesso ogni riferimento in merito al malfunzionamento dell'ATM.

## DIRITTO

In via preliminare il Collegio concorda con l'osservazione della resistente secondo la quale le circostanze dell'accaduto non possono integrare la fattispecie del *"furto con destrezza"*. Si tratta, invece, di malfunzionamento dei terminali ATM della banca resistente. Infatti, dall'esame del giornale di fondo emergono numerose anomalie di flusso oltre all'anomalia 32 alla quale fa riferimento la banca. Ad esempio, presso la filiale dove il ricorrente ha provato a prelevare, alle ore 11.35, si è verificata un'anomalia di flusso (codice 82). Ulteriori anomalie di flusso (codice 82) si sono verificate presso lo sportello ATM 1417 alle ore 11.43; presso lo sportello 4110, alle ore 11.45; presso lo sportello 1418, alle ore 11.46. Ancora, alle ore 11.46, presso lo sportello 1418: segnalazione anomalia di flusso (codice 33).

Tanto premesso il Collegio ritiene che la posizione della Banca (e la relativa responsabilità) debba essere considerata in maniera rigorosa, in quanto essa, svolgendo attività professionale, deve adempiere a tutte le obbligazioni con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, assunta nei confronti dei propri clienti, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione all'obbligo generale di correttezza di comportamento, esplicantesi in particolare – per quello che qui interessa – nell'obbligo di protezione verso il cliente (art. 1176 e 1375 c.c.).

In ragione dei richiamati principi, la banca risponde di tutti i rischi tipici della sua sfera professionale per la cui eliminazione non ha provveduto alla adozione di mezzi idonei. In particolare, nel caso di prelievo fraudolento fatto con bancomat trattenuto dallo sportello automatico manomesso, la banca è esclusiva responsabile in quanto, da una parte, le strutture tecniche, vale a dire i terminali ATM, sono di sua esclusiva proprietà e pertinenza, dall'altro, non ha palesemente adottato tutte le misure idonee a garantire la sicurezza del servizio da eventuali manomissioni da parte di terzi. La diligenza della banca, infatti, ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale assumendo quindi come parametro la figura di riferimento dell'accorto banchiere.

Nessuna negligenza è, invece, addebitabile al cliente, occorre infatti tenere conto che l'episodio si è svolto in giorno di sabato e che, pertanto, il ricorrente non ha potuto avvertire i dipendenti dello sportello bancario del malfunzionamento dell'ATM, nonostante ciò in un lasso di tempo relativamente breve, vale a dire venti minuti, egli è riuscito ad ottenere il blocco della carta bancomat.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Tutto ciò considerato, questo Collegio ritiene che la banca resistente debba restituire le somme fraudolentemente prelevate sul conto del ricorrente in ragione dell'inadeguatezza dei sistemi di sicurezza quali riferibili agli standard normalmente adottati nella prassi professionale.

**P. Q. M.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario restituisca al ricorrente la somma di € 600,00.**

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO