

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente (Estensore) |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | Membro designato dalla Banca d'Italia e nominato, in via provvisoria, quale supplente del componente effettivo segnalato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 23 febbraio 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 E DIRITTO

Il 12.4.2009, alle ore 10.50, la ricorrente subiva il furto della propria carta bancomat mentre procedeva a un prelievo presso un'agenzia dell'intermediario. Più precisamente, la ricorrente ricostruisce il fatto come segue: *"... poco prima di ... [lei] entrava all'interno del locale un uomo che si posizionava di fronte allo sportello di destra, così ... [ella] occupava quello di sinistra ed iniziav[a] ... la procedura di prelievo, digitando il codice segreto relativo alla ... carta. Non appena conclusa tale operazione l'uomo [si] avvicinava e con fare molto insistente ... [le] ripeteva che il ... [suo] sportello era non funzionante, continuando ... a toccare lo schermo dello stesso. [Ella] tentava di scostarlo dicendogli di farsi più in là e di non toccare lo schermo, ma lui insistentemente continuava a toccare anche la pulsantiera ... A questo punto l'uomo usciva e si allontanava, ma al suo posto ... [entrava] un altro uomo il quale a sua volta ripeteva le stesse cose del primo, consigliando ... il procedimento da seguire per riavere indietro la ... carta, che sino ad allora non era uscita dallo sportello. Dopo poco anche il secondo uomo si allontanava ed al suo posto entrava un terzo, che però non toccava lo schermo né ...[le] parlava, infatti dopo poco usciva e si allontanava.*

A questo punto, accorgendo[si] che la carta non era stata restituita dallo sportello, o almeno che non l'avev[a] vista uscire, [la ricorrente] chiedeva aiuto a un altro signore che era entrato poco dopo, il quale ... [le] suggeriva di bloccare la stessa.

[La ricorrente ha] forti sospetti che la carta non sia stata trattenuta dallo sportello, ma rubata dagli uomini che erano entrati durante l'operazione di prelievo".



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Pur avendo provveduto *“immediatamente”* al blocco del bancomat, *“successivamente”* la ricorrente riceveva un sms dalla banca con il quale *“veniva informata di un avvenuto prelievo di euro 750,00”*. Nello stesso giorno denunciava l'accaduto alla Pubblica Autorità. Il 15.4.2009 segnalava per iscritto alla banca l'avvenuto furto, contestando l'indebita operazione di prelievo e chiedendo la restituzione della somma in questione. L'intermediario con nota del 7.5.2009 respingeva la richiesta, affermando che la procedura di rimborso non poteva avvenire *“poiché la carta non è stata conservata nei modi previsti [e] ... il Pin ... è stato digitato in modo che altri potessero osservare”*. In data 22.6.2009 la ricorrente ha fatto tenere all'intermediario un reclamo *“avverso la reiezione della sua domanda di rimborso”* con le seguenti motivazioni:

- *“[ella] ha sempre provveduto a custodire e conservare la carta con la massima cura e ha provveduto a dare immediata comunicazione ... dell'avvenuto furto senza che sia ravvisabile nel suo comportamento alcuna negligenza;*
- *anche in occasione del furto subito ha tenuto un comportamento prudente;*
- *la banca è responsabile di quanto avviene nei suoi locali;*
- *la banca da parte sua non ha usato la diligenza dovuta nel salvaguardare la cliente, consentendo l'accesso contemporaneo di più persone al locale in cui è situato il bancomat”*.

Non avendo ricevuto risposta al reclamo, la ricorrente ha presentato ricorso all'ABF, chiedendo la restituzione della somma indebitamente prelevata.

Con le controdeduzioni, ricevute il 13.1.2010, l'intermediario ha trasmesso copia dell'accordo con cui *“pur confermando il contenuto della risposta fornita al reclamo, l'assenza di anomalie nell'operatività dell'apparecchiatura ATM e comunque la totale estraneità ai fatti così come descritti dalla ... [ricorrente] ... ha convenuto ... di addivenire ad una composizione bonaria del ... reclamo ...”*. Ha chiesto pertanto che l'Arbitro voglia dichiarare cessata la materia del contendere.

Con l'accordo, datato 30.12.2009, la ricorrente dichiara:

- di aver ricevuto la somma *“omnicomprensiva”* di Euro 750,00;
- che *“non esistono più motivi di contendere in relazione alla vicenda”*;
- di ritirare il ricorso presentato all'ABF.

Con fax del 4.2.2010 la ricorrente ha confermato alla Segreteria tecnica *“l'avvenuta composizione bonaria della controversia”*.

Preso atto di quanto sopra esposto il Collegio considera che l'esito cui sono giunte le parti appare soddisfacente dell'interesse dedotto inizialmente dal ricorrente e che pertanto deve pronunciarsi per cessazione della materia del contendere.

P. Q. M.

Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO