

## IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- |   |  |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro                    | Presidente (Estensore)                                 |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Avv. Valerio Sangiovanni                      | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Avv. Giuseppe Spennacchio                     | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Prof. Avv. Andrea Tina                        | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta del 13 dicembre 2012, dopo aver esaminato

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

### FATTO

Nel proprio ricorso all'ABF la ricorrente ha affermato di aver subito il furto di due carte bancomat, emesse dalla convenuta, il 27/10/2011 *"mentre si trovava[...] in visita da parenti in provincia di Macerata"*.

In particolare, con le carte sono state eseguite 7 operazioni di prelievo *"ritirando l'intera somma depositata nel conto corrente pari [...] ad € 1.790,00"*.

Parte attrice ha chiesto il rimborso della somma sottratta con diversi reclami, non accolti dalla convenuta. In dettaglio, con reclamo del 23/11/2011, contestava che l'ammontare complessivo delle operazioni contestate fosse superiore ai massimali previsti contrattualmente.

Nel ricorso, la ricorrente ha precisato che le operazioni contestate riguardano *"ben 7 prelievi eseguiti in appena 20 minuti"*.

Pertanto la ricorrente ha chiesto la *"restituzione della somma di € 1.790,00 quale importo indebitamente prelevato da soggetti non autorizzati a seguito del furto subito"*.

Con le controdeduzioni, la convenuta – una banca appartenente a un gruppo bancario – ha richiamato il contenuto dei riscontri dati nella fase del reclamo e ha ribadito che le operazioni contestate sono state effettuate mediante la digitazione del PIN e sono state eseguite prima del blocco delle carte. Pertanto, poiché i PIN *"non risiedono su ciascuna singola carta [...] risulta ragionevole presumere che i [...] codici fossero custoditi unitamente alle carte"*, in violazione delle disposizioni contrattuali a suo tempo sottoscritte. La banca ha altresì precisato di non aver accolto il reclamo in quanto, in base a quanto desumibile dalla denuncia, *"la cliente ha dichiarato che le carte [...] erano custodite in una borsa lasciata negligenzemente incustodita nell'auto parcheggiata per strada per quattro ore dalle 14:00 alle 18:30 del 27/10/2011"*.

Pertanto, a detta della resistente, il comportamento della cliente *"configura un'ipotesi di colpa grave nella custodia della carta"* ai sensi del D. Lgs. 11/2010.

L'intermediario ha infine riferito che gli importi prelevati rientravano nei massimali previsti contrattualmente.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Pertanto la resistente ha chiesto di *“respingere la richiesta della cliente”*.  
Con replica pervenuta via mail il 21/06/2012, l'avvocato della ricorrente ha contestato le affermazioni della banca in merito alla negligente custodia della carta. In particolare, ha precisato che, in base alla denuncia, la cliente e il cointestatario *“avevano lasciato la macchina, dove era custodita la borsa, regolarmente chiusa a chiave, nel cortile privato dell'abitazione dei parenti presso cui si erano recati, cortile che oltretutto è delimitato da un recinto ed il cui accesso è chiuso da una sbarra”*.

## DIRITTO

Il Collegio esaminati gli atti e documenti della controversia e considerato che da essi emerge che il furto della borsa contenente tra l'altro i due strumenti di pagamento di cui è controversia, è avvenuto in luogo duplicemente chiuso essendo chiusa sia l'autovettura sia il luogo ove essa era parcheggiata, e che la località dell'evento non appare caratterizzata da un rischio elevato di atti criminali; ricordato che le operazioni contestate sono successive all'entrata in vigore del D. Lgs. 11/2010 (1° marzo 2010) di recepimento della PSD (Direttiva 2007/64/CE); richiamato il proprio costante indirizzo interpretativo in materia di furti di strumenti elettronici di pagamento, non ancora recepito dall'intermediario in questione; considerato che in base a tale indirizzo nel caso di specie è applicabile la franchigia di € 150 per ciascuna delle carte indebitamente utilizzate.

## P.Q.M.

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di € 1.490,00.**

**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

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO