

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SILVETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CORAPI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) RABITTI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore CORAPI DIEGO

Nella seduta del 27/06/2014 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La ricorrente ha esposto di aver subito il 21 novembre 2013 intorno alle ore 9,10 mentre si trovava in una chiesa il furto con destrezza della propria borsa al cui interno era il portafogli contenente: i) una carta bancomat associata al conto intrattenuto presso la resistente; ii) un bancomat e una carta di credito associate ad altro conto intrattenuto presso altra banca. Accortasi del furto alle ore 9,20, la ricorrente nell'arco dei 15/20 minuti successivi lo denunciava all'Autorità e bloccava le carte presso le rispettive banche. I codici PIN degli strumenti di pagamento erano trascritti sul telefonino che entrando in chiesa la ricorrente aveva spento e riposto nella borsa poi rubata. La ricorrente precisa che i PIN erano trascritti nel modo seguente: i) C+ numero PIN del bancomat dell'intermediario C...; ii) B + numero PIN bancomat dell'intermediario B.. La



ricorrente ha lamentato che siano avvenuti 4 prelievi fraudolenti di euro 250,00 ciascuno, 2 per il tramite del circuito nazionale e 2 per il tramite del circuito internazionale, rispettivamente alle ore 9.43, 9.35, 9.38 e 9.40 e ha rilevato che il plafond giornaliero per l'uso del bancomat sul circuito nazionale è di euro 500,00 e che nel contratto non è previsto che si possano utilizzare entrambi i circuiti mentre ci si trova in Italia. Dopo aver ricevuto risposta negativa al reclamo e dopo vari contatti telefonici rimasti infruttuosi, la ricorrente si è rivolta all'ABF, chiedendo che l'intermediario sia condannato al rimborso della somma di euro 1.000,00 complessivamente prelevata in modo fraudolento.

L'intermediario nelle controdeduzioni ha dedotto che la stessa ricorrente ha ammesso che il PIN del bancomat era scritto nel suo cellulare in maniera comprensibile anche da terzi; che la carta oggetto di furto era dotata di microchip e che quindi era impossibile clonarla in poco tempo, che la mancata adozione di ogni tipo di cautela per quanto riguarda la custodia delle credenziali di accesso ha permesso al ladro di poter effettuare i 4 prelievi ATM contestati; che, infine, per ciò che concerne la doglianza relativa all'uso del circuito internazionale anche in Italia, lo stesso contratto allegato dalla ricorrente espressamente ammette tale possibilità. L'intermediario ha chiesto pertanto che il ricorso venga respinto.

## **DIRITTO**

Il Collegio di Roma rileva anzitutto che, come si può desumere dalla successione temporale degli utilizzi avvenuti a intervalli brevissimi e immediatamente successivi al furto (circostanza che il Collegio di coordinamento nella decisione n. 5304 del 17.10.2013 ha ritenuto rilevante), l'autore del furto delle carte di pagamento ha potuto disporre agevolmente anche dei relativi PIN trascritti, in modo facilmente rintracciabile da chiunque, nel telefonino rubato insieme alle carte. Il Collegio ritiene, pertanto, - a precisazione ed integrazione di quanto in precedenza ritenuto (v. ad es. le



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

decisioni n. 4156 del 26.07.13 e n. 1517 del 20.03.13) – che la diffusa prassi di trascrivere in un telefonino il PIN per l'utilizzo di uno strumento di pagamento possa valere a far escludere la colpa grave nella custodia solo se tale trascrizione avviene con qualche cautela che non renda immediatamente visibile il PIN a chiunque detenga il telefonino.

Poiché nel caso in esame risulta palesemente che ciò non è avvenuto, resta accertata la colpa grave della ricorrente e il ricorso deve essere respinto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
BRUNO DE CAROLIS