

## IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore CORAPI DIEGO

Nella seduta del 26/11/2014 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 lamentato di essere stata vittima di un furto con destrezza della propria carta bancomat il 6 dicembre 2013 alle ore 10 circa, mentre stava effettuando un prelievo di euro 250,00 presso uno sportello sito all'interno dei locali dell'intermediario.

In tale occasione, infatti, rinveniva un'altra carta bancomat emessa dallo stesso intermediario e la consegnava ad una persona che stava effettuando un'operazione accanto a lei. Il 9 dicembre 2013 la ricorrente tentava di effettuare un pagamento con la carta bancomat presso un esercizio commerciale, ma senza successo in quanto il PIN risultava errato. Anche un successivo tentativo di prelievo presso uno sportello bancomat non riusciva. Recatasi presso l'intermediario l'11 dicembre 2013, la ricorrente constatava che la impossibilità di utilizzare la carta dipendeva dal fatto che quella non era la sua carta, che evidentemente la persona con cui era entrata in contatto il 6 dicembre presso lo sportello dell'intermediario le aveva con destrezza sottratto e sostituito con quella da lei rinvenuta. Ritirata allora la carta bancomat dal funzionario dell'intermediario, la ricorrente

denunciava l'accaduto ai carabinieri lamentando di aver subito diversi prelievi fraudolenti nel periodo 6 / 11 dicembre 2013 per un importo complessivo di euro 3.900,00 e di aver sofferto perciò notevole disagio, in quanto essa vive esclusivamente della pensione che le viene accreditata sul conto saccheggiato dall'ignoto malvivente. Presentato senza esito reclamo all'intermediario, la ricorrente ha chiesto che l'Arbitro bancario finanziario imponga all'intermediario il rimborso del suddetto importo fraudolentemente sottrattole.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha rilevato che il malvivente oltre a sottrarre la carta deve essere riuscito anche a copiare agevolmente il relativo PIN, che la ricorrente evidentemente, lasciandosi distrarre mentre utilizzava la carta, non ha digitato nella prescritta maniera riservata. Inoltre la ricorrente ha tardato due giorni prima di prendere atto della sostituzione fraudolenta della carta e di procedere al suo blocco. Ciò dimostrerebbe la sua colpa grave ed escluderebbe quindi il diritto al risarcimento del danno subito. L'intermediario ha chiesto pertanto che il ricorso sia respinto.

In ogni caso, quanto al danno, l'intermediario ha rilevato, poi, che dall'importo delle operazioni che la ricorrente ha lamentato di avere fraudolentemente subito (euro 3.900,00) andrebbero comunque stornati l'importo di euro 250,00 che si riferisce al prelievo effettuato dalla stessa ricorrente il 6 dicembre 2013 e quello di euro 4,50 addebitatole l'11 dicembre 2013 per il ritiro di un carnet di assegni.

## DIRITTO

Il Collegio arbitrale rileva che le modalità con cui la carta è stata sottratta alla ricorrente sono state particolarmente insidiose e tali da sorprendere anche persone accorte. Non si può dunque ritenere che la ricorrente abbia agito con quella *“straordinaria ed inescusabile imprudenza e negligenza, omettendo non solo la diligenza media del buon padre di famiglia (...), ma anche quel grado minimo di diligenza osservato da tutti”*, che, secondo l'insegnamento della Corte di Cassazione (sentenza n. 21679 del 13/10/2009), costituisce colpa grave. Quindi, ai sensi dell'art. 12, comma 3 d.lgs. 11/2010, il suo diritto ad essere risarcita del danno subito non può essere escluso. Il Collegio nota peraltro che la ricorrente, dopo non essere riuscita ad utilizzare la carta bancomat in suo possesso, in data 9/12/2013, ha lasciato trascorrere due giorni prima di controllare quale fosse il motivo di tale difficoltà. Questo ritardo è comunque prova di negligenza nella corretta custodia e utilizzazione dello strumento di pagamento e deve essere valutato come comportamento che ha concorso nella produzione del danno complessivo per effetto delle tre operazioni illecite subite a partire dalla suddetta data, per un complessivo ammontare di euro 1.500,00. Al riguardo assume tuttavia rilievo, ai fini della valutazione della responsabilità delle parti, la mancanza del servizio di sms-alert, che si risolve nella violazione dell'obbligo dell'intermediario di predisporre adeguati presidi di sicurezza, e che, nella fattispecie, avrebbe consentito di limitare sensibilmente le perdite (v. fra le tante, la decisione di questo Collegio n.5953 del 15/9/2014). Pertanto, in relazione alle predette operazioni il Collegio ritiene che la responsabilità per le relative perdite debba essere ripartita fra le parti nella misura del 50 per cento.

Pertanto, ad avviso del Collegio, la richiesta di rimborso presentata dalla ricorrente deve essere accolta nei limiti qui di seguito indicati. Per quanto riguarda i prelievi antecedenti alla suddetta data del 9 dicembre 2013, la ricorrente ha diritto al rimborso di

euro 1.995,50 [3.900 – 1.500 = 2.400 da cui vanno dedotti: l'importo di euro 250,00 per il prelievo effettuato regolarmente dalla ricorrente il 6 dicembre 2013; l'importo di euro 4,50 addebitato per il ritiro di un carnet di assegni l'11 dicembre 2013; e l'importo di euro 150 a titolo di franchigia ex art.12, comma 3 d.lgs. 11/2010]. La ricorrente ha diritto altresì al rimborso di euro 750,00 pari al 50 per cento delle ultime tre operazioni non autorizzate.

**P.Q.M.**

**Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di euro 2.745,50 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
BRUNO DE CAROLIS