

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

Avv. Bruno De Carolis	Membro designato dalla Banca d'Italia, il quale svolge le funzioni di Presidente ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per il funzionamento del Collegio
Dott.ssa Claudia Rossi	Membro supplente designato dalla Banca d'Italia - (Estensore)
Avv. Alessandro Leproux.....	Membro supplente designato dalla Banca d'Italia
Prof. Avv. Saverio Ruperto	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario per le controversie in cui sia parte un cliente consumatore
Dott.ssa Daniela Primicerio	Membro designato dal C.N.C.U.

Nella seduta del 13.4.2010, dopo aver esaminato

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

FATTO

Il 6 luglio 2009 la ricorrente, titolare di due carte di credito – una emessa dalla Società finanziaria e l'altra emessa da una Banca di cui la ricorrente è correntista – effettuava un prelievo presso un ATM di quest'ultima.

Successivamente, avvedutasi dall'estratto conto del 31 luglio 2009 della Finanziaria di un prelievo di 150 euro, la ricorrente con note del 9 settembre, di cui non è noto il contenuto, e del 30 ottobre 2009 chiedeva all'intermediario la restituzione della differenza tra la somma di euro 150 addebitabile e la somma che affermava di aver prelevato, pari a 70 euro. Inoltre il 27.10.2009 provvedeva a sporgere denuncia presso la locale stazione dei Carabinieri per truffa ad opera di ignoti.

La società finanziaria con lettera del 1° dicembre 2009 rigettava la richiesta della cliente, affermando che dalla ricevuta esibita dalla ricorrente il prelievo di 70 euro risultava effettuato attraverso una diversa carta di credito non di sua pertinenza (specificamente la carta emessa da una banca, la n. 362639) alle ore 22:18 del medesimo giorno allo sportello automatico contrassegnato con il n. 15 mentre l'operazione contestata e ritenuta fraudolenta risulterebbe correttamente avvenuta alle ore 22:27 del medesimo giorno, (terminale 5138904 di una banca; *acquirer* di altro intermediario) mediante regolare inserimento del PIN segreto della cliente, senza evidenze di forzature del sistema tali da far ritenere un intervento fraudolento da parte di terzi.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Con il ricorso all'esame dell'ABF la ricorrente chiede una verifica sul prelievo contestato del 6 luglio 2009 e "la restituzione della somma di denaro [...] pagato in più". La ricorrente ha in ogni caso provveduto a regolarizzare tutti i pagamenti con la finanziaria al fine di evitare "conseguenze pregiudizievoli".

L'intermediario nelle proprie controdeduzioni del 18 febbraio 2010 ha confermato la propria posizione già espressa nella risposta al reclamo, vertente su:

- la distinzione tra i due diversi prelievi effettuati con due distinte carte di credito;
- la propria estraneità al prelievo di 70 euro;
- la regolarità del prelievo di 150 euro di propria competenza, concludendo quindi con il diniego del risarcimento.

Con ulteriori repliche del 22 marzo 2010, ad opera della ricorrente, e dell'8.4.2010, ad opera della Società convenuta, entrambe le parti hanno ribadito e puntualizzato le rispettive posizioni.

DIRITTO

La posizione espressa dalla ricorrente contiene alcune incongruenze sulle quali è necessario soffermarsi.

a) La ricorrente insiste nel richiedere il rimborso della differenza tra il prelievo riconosciuto (peraltro non di pertinenza della società finanziaria) e il prelievo sconosciuto, senza tener conto delle obiezioni sollevate dalla finanziaria che evidenzia l'esistenza di due distinte carte di pagamento, una delle quali estranea alla propria amministrazione.

b) la ricorrente, pur ammettendo di disporre di due distinte carte per il prelievo del contante non chiarisce quale carta e conto abbia utilizzato per la propria transazione né fornisce ulteriori evidenze in ordine al prelievo effettuato (estratto del conto corrente bancario, ecc.);

c) lo scontrino esibito dalla ricorrente attestante il prelievo di 70 euro riporta gli estremi di una carta il cui numero (362639) non coincide né con la carta di competenza della Finanziaria, come già evidenziato dalla società, né con la seconda carta in possesso della ricorrente (contrassegnata dal n. 154025)

d) la ricorrente ha presentato esposto-denuncia contro ignoti ma non ha ritenuto di bloccare la carta di credito contestata, riguardo alla quale non sono del resto stati segnalati eventuali ulteriori abusi, nonostante sia stata utilizzata dalla ricorrente anche in mesi successivi.

Dalle risultanze agli atti, è emerso altresì che:

- l'operazione di prelievo di 150 euro posta in discussione è avvenuta presso lo sportello di una banca, titolare di un unico impianto ATM nel territorio di riferimento;
- dalle evidenze della Finanziaria non risulta contabilizzata, alla data indicata e con riferimento alla carta della ricorrente, alcuna altra operazione, né di prelievo né di pagamento;
- un'ipotesi di clonazione della carta, ove effettivamente avvenuta, sarebbe limitata alla sola operazione contestata dalla ricorrente;
- lo scontrino esibito dalla ricorrente a riprova del prelievo di 70 euro, oltre a riferirsi ad un numero di carta diverso rispetto a quelli delle carte di cui la ricorrente è titolare, riporta la dicitura "operazione effettuata con tecnologia microcircuito"



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

mentre la carta di credito emessa dalla Finanziaria, esibita in fotocopia dalla ricorrente, risulta priva di *microchip*.

Da quanto sopra evidenziato, risulta che il ricorso non contiene riferimenti utili a suffragare l'ipotesi di una truffa a danno della ricorrente; viceversa emergono aspetti di confusione nella documentazione esibita dalla ricorrente medesima, sulla quale l'interessata non ha apportato elementi di chiarimento.

Pertanto, si ritiene che il ricorso non possa essere accolto.

P.M.Q.

Il Collegio respinge il ricorso.

P. IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS