



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## Collegio di Milano

composto dai signori:

- |  |  |
|--|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro             | Presidente   |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia                  |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia (Relatore)       |
| - Dott. Mario Blandini                   | Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario |
| - Dott.ssa Anna Bartolini                | Membro designato dal C.N.C.U.                          |

nella seduta dell'11 febbraio 2010 dopo aver esaminato:

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

### FATTO E DIRITTO

L'11 giugno 2009 la ricorrente è stata vittima di furto e, nell'occasione, le è stata sottratta una carta di credito, poi, utilizzata per due prelievi presso ATM.

Il giorno stesso la ricorrente ha sporto denuncia ai Carabinieri e ha bloccato la carta di credito con comunicazione telefonica e successivo fax.

Il 15 giugno 2009 la ricorrente, consultando il proprio conto on-line, ha evidenza delle operazioni fraudolente effettuate con la carta di credito rubata (500 € ATM della propria banca e 250 € ATM di altra banca). Lo stesso giorno disconosce formalmente le operazioni e chiede, tramite e-mail, alla banca il rimborso. In particolare, la ricorrente evidenzia che il proprio limite giornaliero per il prelievo da ATM è di 500 € e chiede alla banca il motivo del mancato blocco del conto al superamento di questa cifra.

Alla richiesta di rimborso la banca dà riscontro negativo (lettera del 21 agosto 2009) in quanto "i movimenti contestati sono stati effettuati con la digitazione del PIN, a suo tempo affidato alla personale custodia della cliente, anteriormente alla data del blocco (11 giugno 2009 h. 10:47)".

Con lettera del 10 settembre 2009 la ricorrente afferma di aver sempre custodito al sicuro in casa il PIN e di aver tempestivamente attivato tutte le procedure previste in caso di furto della carta; pertanto, chiede alla banca di riconsiderare la sua posizione.

Nella corrispondenza successiva le parti ribadiscono le proprie posizioni. In particolare, la banca, evidenzia che la cliente è contrattualmente obbligata alla custodia e al buon uso della carta di credito e del PIN e, pertanto, "risponde di tutte le conseguenze che possono derivare dall'indebito o illecito uso, anche a seguito di smarrimento, furto o sottrazione"



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

(lettera del 20/10/2009); la ricorrente sottolinea la diligente custodia del PIN e il limite contrattuale al prelievo giornaliero di 500 € (lettera del 14 novembre 2009).  
Con il ricorso, richiamando – succintamente – l’episodio di furto di cui è stata vittima e l’ammontare complessivo dei prelievi effettuati presso ATM (€ 750, superiore al limite giornaliero), l’interessata ne chiede “il rimborso totale”.

La banca, pur evidenziando la correttezza del proprio operato, propone - per il tramite dell’ABF - una soluzione conciliativa della controversia.

In particolare, la banca: a) ribadisce l’imputabilità delle operazioni di prelievo anteriori al blocco della carta di credito alla ricorrente per mancata diligenza nella custodia del PIN; b) evidenzia che l’affermato “splafonamento” di € 250 del limite giornaliero è collegato al meccanismo delle autorizzazioni “in circolarità” sui circuiti interbancari in via telematica e che su di esso sono state avviate ulteriori verifiche; c) si dichiara disponibile, in base “all’apparente superamento del plafond giornaliero” e tenuto conto di “ragioni di opportunità commerciale e relazionale”, a definire la controversia riconoscendo alla ricorrente l’importo di € 250, maggiorato di ulteriori € 20 a titolo di “risarcimento” per le spese sostenute per ricorrere all’ABF; d) chiede all’ABF di fare da tramite per sottoporre alla valutazione della ricorrente la suddetta proposta transattiva e, nel caso di mancata definizione in via conciliativa, di rigettare il ricorso.

La ricorrente ha comunicato direttamente alla Segreteria tecnica di “accettare la proposta fatta dall’intermediario” e chiede che la somma complessiva (€ 270) venga accreditata sul conto corrente intrattenuto presso una filiale della banca (fax del 23/01/2010).

La richiesta della ricorrente è stata inviata via e-mail all’intermediario. Nella comunicazione è stato messo in evidenza - per il futuro - che la definizione in via transattiva delle controversie riguarda le parti e che la Segreteria tecnica non può svolgere un ruolo di intermediazione, limitandosi a recepire, ad accordo concluso, le determinazioni assunte.

Tutto ciò premesso, emerge da quanto esposto in narrativa che le parti hanno raggiunto una transazione soddisfattiva dell’interesse della ricorrente dedotto nella procedura. Pertanto è cessata la materia del contendere.

**P.Q.M.**

Il Collegio dichiara la cessazione della materia del contendere.

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO