



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) CERINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MINNECI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SPENNACCHIO	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(MI) FALCE	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SPENNACCHIO

Nella seduta del 16/03/2017 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La società ricorrente è titolare di una carta di credito emessa dall'intermediario resistente, con limite mensile di utilizzo pari ad €. 5.200,00. Gli importi degli utilizzi di tale carta vengono riepilogati mensilmente ed addebitati automaticamente sul conto corrente bancario della ricorrente.

Con il ricorso, parte ricorrente dichiara di aver ricevuto addebiti per due operazioni di rispettivi €. 5.394,83 ed €. 1,50, da lei non autorizzati. In particolare, in data 2 marzo 2016, nel procedere alla consueta verifica e riconciliazione dei saldi contabili, al fine della redazione del bilancio dell'esercizio 2015, l'amministratore unico della società ricorrente si accorgeva della contabilizzazione, ad aprile 2015, dei suddetti due pagamenti non autorizzati.

Ricevuto il riscontro negativo dell'intermediario, che replicava che solo l'operazione contestata di €. 1,50 poteva essere rimborsata, negando invece il rimborso della seconda operazione sulla base di un asserito ritardo con il quale è stata presentata la contestazione, la ricorrente presenta ricorso all'ABF, chiedendo il rimborso dell'importo di €. 5.396,33, corrispondente alle operazioni sconosciute. La ricorrente si duole del fatto che l'intermediario non ha predisposto un adeguato sistema di sicurezza consentendo



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'addebito di un singolo importo di €. 5.394,83, superiore al limite mensile di utilizzo della carta.

L'intermediario, con le controdeduzioni, riferisce che la società ricorrente solo in data 5 marzo 2016 ha provveduto a disconoscere un'operazione on line di €. 5.394,83 effettuata il 20 aprile 2015. Il ritardo nella contestazione non ha reso possibile all'intermediario il recupero dell'importo.

L'intermediario sottolinea di aver messo a disposizione della ricorrente una serie di strumenti atti a monitorare lo stato della carta di credito e le spese che con essa vengono fatte e contabilizzate. In primo luogo vi è il "*portale titolari*", accedendo al quale è possibile, tra l'altro, visualizzare i movimenti contabilizzati.

In secondo luogo vi è il servizio SMS Alert, offerto gratuitamente dall'intermediario ma non attivato dalla ricorrente. L'intermediario ha altresì offerto il servizio di estratto conto on line, gratuito ed in sostituzione di quello cartaceo.

La ricorrente non ha, poi, aderito al protocollo di sicurezza "*3D Secure Code*" che rende impossibile concludere una transazione on line tramite la carta di credito senza l'inserimento di una password nota solo al titolare. La ricorrente non ha quindi pensato di servirsi dei numerosi strumenti offerti dall'intermediario per avere il pieno controllo dello strumento di pagamento: evento che assume maggior gravità in considerazione del fatto che la carta di credito era aziendale.

La ricorrente, inoltre, si è accorta dell'addebito con dieci mesi di ritardo: cosa che ha pregiudicato la possibilità per l'intermediario di aprire un *chargeback* nei confronti della società che ha convenzionato l'esercente presso il quale è avvenuta la spesa. L'intermediario precisa che le operazioni disconosciute sono avvenute mediante la digitazione delle credenziali della carta, CVV compreso, sul sito dell'esercente.

Ciò denota un comportamento poco diligente nella custodia della carta, in contrasto con quanto previsto dal contratto. Tra l'altro, la frode non si è protratta nei mesi successivi (cosa che sarebbe stata segno di clonazione o frode organizzata), rimanendo un episodio isolato (rafforzando così l'idea che la carta sia stata usata occasionalmente da una terza persona di nascosto).

## DIRITTO

La disciplina di riferimento per la soluzione del caso sottoposto all'esame di questo Collegio è contenuta nel D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11 ed in particolare negli artt. 7, 10 e 12. Infatti l'operazione contestata risale ad un periodo successivo all'entrata in vigore del suddetto decreto di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5 luglio 2011.

L'operazione disconosciuta è una transazione on line tramite carta di credito, eseguita in data 20 aprile 2015, per l'importo di €. 5.394,83. Si osserva, per completezza, che la ricorrente, nel reclamo in data 20 giugno 2016, ha disconosciuto anche un'operazione di €. 1,50 effettuata sempre ad aprile 2015, per un totale di €. 5.396,33.

Tuttavia, nella memoria di ricorso la ricorrente riferisce di aver già ottenuto il rimborso di €. 1,50 relativo alla seconda operazione. La controversia, pertanto, si concentra sull'operazione di €. 5.394,83.

Nella "*lettera di contestazione*", allegata al ricorso, la ricorrente dichiara, tra l'altro, di non aver autorizzato tale operazione, di non aver perduto il possesso della carta di credito e di non aver inserito il numero della stessa carta nel sito indicato nella contestazione. Da tale



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

“*lettera di contestazione*” sottoscritta dalla ricorrente emerge che la carta è stata bloccata in data 5 marzo 2016.

La ricorrente riferisce di essersi accorta dell’addebito non autorizzato in data 2 marzo 2016, in occasione della redazione del bilancio di esercizio del 2015 e di aver tempestivamente provveduto al blocco della carta ed al disconoscimento dell’operazione. L’intermediario riferisce di aver offerto la possibilità di attivare il servizio di SMS Alert ed il protocollo di sicurezza “3D Secure Code”, ma che la ricorrente non aveva provveduto alla relativa attivazione.

Il ricorso deve essere accolto. L’art. 12 (Responsabilità del pagatore per l’utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento), per quanto interessa in questa sede, al comma 3 dispone: “*Salvo il caso in cui l’utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l’utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi dell’articolo 7, comma 1, lettera b), l’utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall’utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento*” e al comma 4: “*Qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di cui all’articolo 7 con dolo o colpa grave, l’utilizzatore sopporta tute le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 150 euro di cui al comma 3*”.

L’intermediario, in sede di controdeduzioni, riferisce che l’operazione disconosciuta “è stata portata a termine con l’inserimento di tutti i dati della carta, CVV compreso, sul sito dell’esercente”. Verrebbe in tal modo provato, ad avviso dell’intermediario, che sono stati usati i dispositivi di sicurezza dell’utente e che l’operazione è stata correttamente autorizzata, ma non risultano provate circostanze che, così come è richiesto dall’art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, escludano “*malfunzionamenti delle procedure esecutive*” o “*altri inconvenienti*”, incluso quello di una intrusione illecita nel sistema.

L’intermediario ha prodotto unicamente l’estratto conto di aprile 2015, con evidenza della contabilizzazione, tra l’altro, dell’operazione in questione. Non avendo l’intermediario fornito alcuna prova in merito alla corretta autenticazione dell’operazione, la richiesta di rimborso della ricorrente deve, pertanto, essere integralmente accolta.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.394,83.**

**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  
FLAVIO LAPERTOSA