

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA TINA

Seduta del 30/04/2024

FATTO

Con il proprio ricorso, il ricorrente ha riferito quanto segue:

- in data 19/11/2023 a Palma de Maiorca subiva il furto del portafoglio, nel quale conservava il bancomat emesso dall'intermediario convenuto;
- resosi conto del furto della carta, il cliente accedeva all'*home banking* e verificava che nella nottata erano stati effettuati da ignoti, senza la sua autorizzazione, n. 7 prelievi da due differenti sportelli ATM, per totali € 1.923,70, e n. 5 pagamenti POS per € 1.630,00, per un ammontare complessivo di € 3.553,90;
- le operazioni suddette sono state eseguite senza che il cliente ricevesse alcun *alert* e/o avviso da parte dell'intermediario;
- non ha custodito incautamente il codice PIN, che non era presente nel portafoglio rubato, e non lo ha mai comunicato a terzi, prestando sempre molta attenzione a non essere osservato al momento della sua digitazione sulla tastiera dei POS e degli ATM;
- in data 20/11/2023 sporgeva denuncia presso la locale stazione di polizia, e in data 25/11/2023 sporgeva una nuova denuncia ai Carabinieri;
- in data 24/11/2023 riceveva dall'intermediario i moduli da compilare per la presentazione del reclamo, che restituiva compilati e firmati;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- in data 05/12/2023 l'intermediario comunicava il rimborso della somma sottratta, per poi procedere, in data 31/01/2024 a comunicare lo storno gli accrediti;
- l'intermediario è stato inadempiente nell'adozione dei necessari presidi di sicurezza e di informativa, che, quantomeno, qualora posti in essere, avrebbero permesso al ricorrente di ridurre il danno, impedendo l'effettuazione di almeno parte delle numerose operazioni contestate, mediante il blocco della carta.

Il ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo di € 3.553,70, corrispondente alle operazioni disconosciute.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha precisato quanto segue:

- il ricorso è irricevibile per carenza di documentazione e di informazioni riguardanti l'accaduto;
- il cliente si è limitato ad esporre l'uso indebito della carta da parte di ignoti senza addurre alcun elemento utile alla ricostruzione dell'accaduto;
- il ricorso verte su una richiesta di rimborso di € 3.553,90 corrispondente a n. 6 prelevamenti e n. 5 operazioni, eseguite il 19/11/2023 con la carta intestata al cliente, n. *****504, a seguito del furto del proprio portafoglio mentre si trovava a Palma di Maiorca;
- le operazioni contestate sono state effettuate tra le 03:28 e le 05:38 del 19/11/2023;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere a seguito della corretta associazione della carta originale al rispettivo PIN, che è stato correttamente digitato al primo tentativo;
- per tutte le transazioni il cliente ha ricevuto contestualmente e tempestivamente gli SMS-*alert* sulla propria utenza telefonica;
- l'intermediario ha altresì inviato sull'utenza telefonica del cliente SMS e notifiche *push* per informarlo del superamento del plafond;
- la carta di debito veniva bloccata solamente alle ore 16.37 del 19/11/2023, nonostante il cliente sostenga in denuncia di essersi accorto del furto del portafoglio già alle ore 11.00 del 19/11/2023;
- sussiste la colpa grave del cliente, in quanto il breve lasso di tempo intercorso tra le operazioni fraudolente ed il furto lascia presumere che il codice PIN fosse custodito all'interno del portafoglio, ossia riportato/memorizzato su qualche supporto e quindi facilmente identificabile.

DIRITTO

Come risulta dal modulo di disconoscimento presentato dal ricorrente, la questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di n. 11 operazioni di pagamento (prelievi e pagamenti POS) effettuate con la carta bancomat del ricorrente, per l'importo complessivo di Euro 3.553,70, il 19 novembre 2023; il ricorrente riferisce, in sintesi, di aver subito il furto della carta di pagamento, in seguito al quale verificava l'esecuzione delle operazioni non autorizzate. Le operazioni disconosciute sono assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Al riguardo, giova precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario resistente ha fornito piena prova della corretta autenticazione soltanto di parte delle operazioni disconosciute dal ricorrente. Più precisamente, l'intermediario resistente ha prodotto i log relativi a: i) tre operazioni di prelievo per € 253,95, € 153,95 e € 503,95; ii) tre operazioni di pagamento per € 50,00, € 100,00 e € 660,00. In relazione alle operazioni per cui difetta completamente la prova della corretta autenticazione secondo i criteri SCA, per un importo complessivo residuo di € 1.831,85 (da arrotondarsi in € 1.832,00), sussiste pertanto il diritto del ricorrente al rimborso integrale del corrispondente importo.

Per quanto attiene, invece, alle operazioni per le quali l'intermediario ha fornito prova della corretta autenticazione secondo i criteri SCA, viene in rilievo la valutazione della condotta del ricorrente.

Al riguardo, il Collegio rileva che il ricorrente non ha fornito dettagli in ordine alle circostanze e alle modalità con cui è stato effettuato il furto della propria carta di pagamento, limitandosi semplicemente a riferire di essersi accorto "*che ignoti avevano asportato dalla mia tasca del giubbino un portafogli*". L'assenza di ulteriori elementi non consente al Collegio di effettuare una piena valutazione della condotta tenuta dal ricorrente nell'adempimento dei propri doveri di custodia dello strumento di pagamento e delle relative credenziali, con la conseguenza che, in linea con l'orientamento costante dei Collegi territoriali, in relazione alle operazioni per le quali risulta provata la corretta autenticazione il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.832,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA