



IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

nella seduta del 14 ottobre 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

Con mail del 23.9.2009 il Ricorrente – per il tramite del suo legale – invia un reclamo all'intermediario, comunicando che:

- in data 2.6.2009, l'help desk della convenuta ha cercato di contattare il cliente per comunicargli la possibile clonazione del proprio bancomat;
- successivamente, il ricorrente si è messo in contatto con l'intermediario acquisendo da quest'ultimo l'impegno di bloccare il bancomat e la promessa di scollegarlo dal relativo conto corrente. Nel contempo la parte attrice ha avuto notizia dalla banca di un prelievo per € 1.000,00, ma non mediante il bancomat *"in [suo] possesso, ma [tramite] uno vecchio, precisamente del 2007 [giacché, secondo le sostenute affermazioni dell'intermediario] a volte i bancomat bloccati vengono poi dopo un certo periodo sbloccati in automatico"*;
- in data 6.6.2009 viene presentata denuncia (cfr *infra*) alla questura, poi consegnata in copia alla banca, riguardante quattro prelievi giornalieri, ciascuno di € 250,00, avvenuti dal 29.5.2009 al 1° 6.2009, presso ATM in Francia;
- effettuati ulteriori approfondimenti presso la filiale della resistente, il cliente ha appreso dalla medesima che il bancomat precedente non risultava:
 - né restituito all'emittente (in quanto essendo non funzionante e non dotato di microchip poteva tranquillamente essere gettato via dallo stesso ricorrente);
 - né clonato (in quanto affinché uno strumento di pagamento possa dirsi clonato lo stesso deve essere utilizzato e posseduto dal cliente);
- viene quindi presentata una integrazione alla precedente denuncia, ove viene specificato che la carta bancomat non è più in possesso del cliente dal 21.4.2008.

L'intermediario il 26.1.2010 ha riscontrato il reclamo suddetto, rammaricandosi preliminarmente del ritardo della propria risposta.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel merito, la convenuta non accoglie la richiesta di restituzione della suddetta somma, *“pur comprendendo le ragioni sottostanti alla ..lamentela, [e pone] in evidenza che i prelievi oggetto di disconoscimento sono stati tutti effettuati tramite l'utilizzo congiunto della tessera e del relativo codice di sicurezza (PIN) che, evidentemente era stato conservato unitamente alla tessera stessa o, comunque, in maniera facilmente identificabile. Al riguardo non può che richiamarsi l'art 13 delle principali norme contrattuali”*.

Con nota del 23.2.2010, il ricorrente, rappresentato da un legale, contesta la circostanza secondo cui il PIN sarebbe stato conservato unitamente alla tessera stessa o, comunque, in maniera facilmente identificabile, contravvenendo alle clausole contrattuali.

Viene inoltre precisato che:

- *“non appena ricevuta la nuova carta” e “presupponendo che la carta [vecchia] venisse immediatamente bloccata e disattivata, come gli era stato ...garantito, [il cliente] provvedeva a tagliare ed a liberarsi del bancomat in questione”;*
- *“dal giorno di attivazione della nuova carta bancomat, ovvero dal 21.4.2008, la carta anzidetta non è più stata utilizzata”,* come emergerebbe dagli estratti conto;
- in merito al rispetto del termine di cui all'art. 6 delle principali norme contrattuali della carta, il cliente avrebbe denunciato alle Autorità competenti la questione appena acquisita *“piena contezza dell'accaduto”* e quindi in data 5.6.2009, d'altra parte sarebbe *“evidente che il termine di 3 giorni non può considerarsi perentorio. E ciò a maggior ragione in casi come questi ove la parte lesa è indubbiamente il correntista truffato che dovrebbe avere tutto il diritto di vedersi tutelato dal proprio Istituto di Credito”*.

Nella missiva da ultimo richiamata viene quindi richiesto all'intermediario il riaccredito della somma di € 1.000,00.

In data 22.3.2010 l'intermediario riscontra l'ulteriore reclamo della parte attrice, evidenziando – tra l'altro, che:

- *“la carta bancomat... non risulta essere mai stata oggetto di blocco per sospetta clonazione [né] ... risulta essere [stata] mai consegnata alla filiale ... per l'estinzione. Detta tessera, infatti, è stata revocata solo in data 1°6.09, successivamente alla comunicazione [al cliente] dei prelievi oggetto di contestazione;*
- *“il Documento di sintesi ...viene inviato dalla banca esclusivamente ai soli clienti che , alla data di emissione del documento, risultano essere titolari di detto strumento di pagamento e non, come ...asserito [dalla parte attrice], genericamente a tutta la clientela”*
- *“non è possibile clonare una carta tecnicamente estinta...Proprio per questo appare strano pensare che la clonazione sia avvenuta materialmente nell'aprile 2008 (data in cui sono state compiute da parte del [cliente] le ultime operazioni non disconosciute con la citata tessere), quando i primi e unici movimenti fraudolenti sono stati compiuti oltre un anno dopo, ossia nel maggio 2009.*

La resistente conclude ribadendo che, a proprio parere, i prelievi oggetto di disconoscimento sono effettuati con l'utilizzo congiunto della ripetuta tessera e del relativo codice di sicurezza.

Considerato l'esito negativo del reclamo il ricorrente propone, tramite il proprio legale, **ricorso** all'ABF, chiedendo – previo accertamento del proprio diritto di ottenere il risarcimento delle somme *“illegalmente”* addebitate – di *“condannare e ... dichiarare”* la resistente tenuta:



- al riaccredito della somma di € 1.000,00, oltre a interessi legali dalla data di addebito in conto corrente (5.6.2008) a quella di effettivo pagamento;
- alla refusione delle spese legali sostenute, pari a € 250,00, oltre al 20% di Iva e 4% CPA.

Al ricorso resiste la intermediaria che così **contro deduce**: riepiloga i fatti esposti nella documentazione intercorsa tra le parti e, oltre a ribadire che *“i prelievi oggetto di disconoscimento sono stati tutti effettuati tramite l'utilizzo congiunto della tessera n... e del relativo codice di sicurezza . . .”*, espone quanto segue:

- gli artt. 13 e 39 delle principali norme contrattuali della carta prevedono specifici obblighi di corretta e prudente conservazione del codice segreto, al fine di evitare frodi;
- il cliente, nonostante sia venuto a conoscenza del sinistro in data 1°/6/2009, ha sporto denuncia solo il 6.6.2009, *“contravvenendo pertanto all'obbligo contrattuale sancito dal paragrafo 6 delle condizioni che regolano l'assicurazione contro frodi compiute da terzi”, secondo cui “l'assicurato deve denunciare all'autorità di pubblica sicurezza il sinistro entro tre giorni lavorativi da quando ne è venuto a conoscenza”*;
- la carta oggetto della controversia *“non risulta essere mai stata oggetto di richiesta di estinzione”, né consegnata alla filiale di riferimento ed “è stata revocata soltanto in data 1°6.09, successivamente all'avvenuta comunicazione al cliente da parte della banca dei prelievi oggetto di contestazione”*;
- la sussistenza della carta poteva essere facilmente desumibile dal ricevimento dei Documenti di sintesi;
- *“non è possibile clonare una carta estinta”*;
- i prelievi disconosciuti sarebbero avvenuti nel maggio 2009, ossia un anno dopo rispetto alle ultime operazioni poste in essere dal cliente.

Concludeva, quindi, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Ricordato che le operazioni disconosciute erano state effettuate tra il 29.5.2009 e il 1° giugno successivo, osserva il Collegio che la circostanza che risulta essere decisiva per ritenere corretta la conclusione di accogliere il ricorso è la seguente: la carta con la quale furono effettuate le operazioni disconosciute dal cliente era stata emessa il 5 ottobre 2007 ed era stata sostituita da una nuova carta (dotata di microcip) il 21 aprile 2008.

La emissione della nuova carta - come è ammesso pacificamente dalla intermediaria - aveva determinato la **“estinzione”** della carta sostituita, tanto vero che la Banca, nel resistere al ricorso, affermava, tra l'altro, nelle proprie conclusioni, che non fosse **“possibile clonare una carta estinta”**; conseguentemente, e coerentemente con tale premessa, erano venuti meno gli obblighi contrattuali di custodia della carta e del pin, la cui vigenza presupponeva la esistenza ed operatività della carta.

D'altra parte, a voler tutto concedere al riguardo, non vi è dubbio che il cliente, in assoluta buona fede, ritenesse, dal momento della sua sostituzione, inutilizzabile, per se e per altri la prima carta, trascurando, così, ogni cautela nella sua conservazione.

Alla luce di tale premessa nonché della considerazione che la Banca avesse, comunque l'obbligo professionale di **“disattivare”** una carta estinta, il Collegio accoglie il ricorso nei limiti di cui al dispositivo che segue, escludendo, così la ripetibilità delle spese legali,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

versandosi in una fattispecie di procedimento stragiudiziale in cui non vi obbligo di difesa tecnica.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca al ricorrente la somma di € 1000,00.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

ANTONIO GAMBARO

III CASO.it