



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ROSSI CARLEO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROSSI CARLEO LILIANA

Seduta del 24/10/2014

Esame del ricorso n. 0401959/2014 pervenuto il 14/04/2014

proposto da

nei confronti di 1005 - BANCA I

IL CASO.it



## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) DE CAROLIS	Presidente
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ROSSI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ROSSI CARLEO	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROSSI CARLEO LILIANA

Nella seduta del 24/10/2014 dopo aver esaminato:

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

### FATTO

La ricorrente disconosce 24 operazioni, effettuate tra il 28 e 30 dicembre 2013, utilizzando il suo bancomat in precedenza smarrito. Riferisce, come risulta anche dalla denuncia allegata, di avere subito, presumibilmente, in data 27.12.2013, il furto del bancomat e di una carta prepagata da parte di due passanti, i quali, mentre procedeva in bicicletta, l'hanno fermata per chiederle informazioni. I ladri hanno sottratto gli strumenti di pagamento, contenuti in una tasca interna della borsa depositata nel cestino portaoggetti della bicicletta con destrezza tale da non consentirle contezza del furto, e da non indurla in particolari sospetti, avendo, peraltro, verificato che il portafoglio non era stato asportato dalla borsa.

Solo in data 30.12.2013, avendo intenzione di utilizzare la carta, ha preso atto dello smarrimento ed ha, pertanto, immediatamente provveduto ad operare il blocco e a disconoscere le operazioni fraudolente dopo aver chiesto l'estratto conto.

Lamenta che con una serie di operazioni, effettuate tra il 28 e il 30 dicembre, è stata fraudolentemente sottratta dal suo conto una ingente somma in tempi rapidi e con



modalità che avrebbero dovuto indurre l'intermediario ad utilizzare presidi di sicurezza, posto che la movimentazione solita del conto è caratterizzata da scarsi movimenti per quanto riguarda i prelievi, tutti, peraltro di modesta entità.

Precisa, ancora che avendo da subito memorizzato il Pin è da escludersi che fosse vicino alle carte; esclude, quindi, ogni colpa a suo carico. Chiede che l'intermediario provveda al rimborso dell'importo frodato, pari ad euro 6.812,19 oltre ad interessi e spese legali, quantificate in euro 500.

L'intermediario evidenzia essenzialmente che la grave colpa della ricorrente emerge dalla dinamica dei fatti: a seguito di una situazione riconosciuta "anomala" dalla stessa interessata essa ha ritenuto che la semplice constatazione della presenza del portafogli costituisca una tutela sufficiente. Questo comportamento connotato da grave negligenza ha comportato la richiesta tardiva del blocco ed è alle gravi superficialità nella custodia che si fa risalire l'utilizzo illecito dello strumento di pagamento dotato di "chip+pin". Si precisa, peraltro, che tutte le operazioni fraudolente sono state poste in essere presso la località in cui è avvenuto il furto o in zone limitrofe. Si fa, inoltre, presente che la ricorrente non ha attivato il servizio sms alert.

L'intermediario chiede che il ricorso venga respinto in ragione della inadempienza agli obblighi di custodia da parte della ricorrente.

## DIRITTO

La controversia ha ad oggetto l'utilizzo fraudolento di una carta bancomat presumibilmente rubata. Gli utilizzi si sono susseguiti in tempi ravvicinati e in maniera anomala dal 28.12.2013 al 30.12.2013, giorno in cui la ricorrente, volendo riutilizzare la carta, della quale da atto di non aver mai fatto un uso molto frequente, si è resa conto che non era più in suo possesso ed ha, pertanto, provveduto immediatamente ad effettuare il blocco e ad inoltrare denuncia. La ricorrente stessa ipotizza il furto, che si sarebbe verificato in data 27.12.2013 ad opera di due passanti che l'avevano fermata per chiedere informazioni mentre lei era in bicicletta. Il furto avrebbe avuto ad oggetto esclusivamente la carta bancomat e una carta prepagata, sottratte dalla borsa poggiata nel cestino portaoggetti della bicicletta. La ricorrente dà atto di essersi limitata a controllare la presenza del portafoglio nella borsa il che l'ha tranquillizzata, per cui non ha controllato anche se le carte erano ancora presenti. Il primo utilizzo sconosciuto si è verificato, comunque, in data 28.12.2013, pertanto non si presenta temporalmente connesso al furto, e, peraltro il lasso di tempo decisamente lungo che intercorre tra il presunto furto e il primo prelievo è tale da non consentire alcuna presunzione sul collegamento tra pin e carta dovuto ad una custodia scorretta dei codici identificativi, che, fra l'altro dovevano essere, eventualmente, apposti proprio sulle carte, oggetto unico del furto. Dalle circostanze emerge, tuttavia, che la ricorrente non ha provveduto a tenere costantemente nell'ambito della propria sfera di controllo gli strumenti di pagamento, in particolare per quanto riguarda il periodo che va dal 27/12 (giorno del presunto furto) al 30/12 (giorno in cui, casualmente, si è recata allo sportello) il che, a parere dell'intermediario, configura una colpa grave avendo impedito una tempestiva comunicazione del furto o dello smarrimento (art. 7, lett. b).

Invero seppure dalle circostanze addotte emerge una trascuratezza da parte della ricorrente, il comportamento tenuto non appare connotato da quella negligenza macroscopica che consente di ravvisare la colpa grave, costantemente e comunemente



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

intesa come mancanza di quel grado minimo di diligenza comunemente osservato dai consociati per evitare un evento dannoso.

Va, invece, considerato che dall'estratto conto emerge che le operazioni fraudolente, susseguitesi dal 28/12 al 30/12/2013, con una insolita frequenza rispetto alla consueta movimentazione del conto, sono state effettuate a brevissima distanza l'una dall'altra e sono emblematiche di un rischio frode, così come è tipizzato dall'art. 8 del D.M. 30 aprile 2007, n. 112 del Ministero dell'economia e delle finanze. Si palesa, quindi, una inerzia dell'intermediario che non ha provveduto ad attivare adeguati presidi di sicurezza in presenza di operazioni che presentano indici di anomalie chiaramente identificabili.

In mancanza della prova di una colpa grave a carico della ricorrente, il Collegio accoglie il ricorso e dispone il rimborso della somma frodata, al netto della franchigia, oltre agli interessi e al ristoro per le spese legali quantificato in euro 250.00.

**P.Q.M.**

**Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di euro 6.662,19 oltre interessi legali dalla data del reclamo al saldo.**

**Dispone altresì che l'intermediario corrisponda alla ricorrente la somma di euro 250,00 a titolo di ristoro delle spese di assistenza legale.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'Intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
BRUNO DE CAROLIS