



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- il cliente aveva quindi chiesto alla banca, sia verbalmente, sia a mezzo fax, lo “*storno delle sette operazioni fraudolente per un totale di 1794 euro*”, essendo evidente che “*i sistemi informativi e di archiviazione*” della banca “*non erano aggiornati*” e che vi era stata “*una carenza di controllo da parte dell’impiegata (...) che avrebbe dovuto immediatamente rendersi conto che il bancomat che stava bloccando non era più attivo da oltre un anno*”;
- la richiesta non era stata accolta dalla banca, la quale aveva eccepito una negligenza nella custodia del codice di identificazione personale (P.I.N.) relativo alla carta rubata.

Ciò premesso, il ricorrente contestava la censura formulata dalla banca in ordine a una negligente conservazione del P.I.N., osservando che tale codice identificativo non era “*unito alla carta bancomat sottratta*”, e chiedeva di veder riconosciuto l’errore materiale/negligenza della banca con conseguente condanna di quest’ultima al rimborso della intera somma sottrattagli, pari a € 1.794,00. Chiedeva in subordine il cliente “*di veder riconosciuta la lettera e lo spirito di quanto in contratto*”, con conseguente condanna della banca stessa in misura pari a detto importo al netto della franchigia di € 150,00 prevista dal contratto medesimo.

L’intermediario presentava le proprie controdeduzioni in data 14 dicembre 2009, osservando che:

- alla luce della dinamica dei fatti si doveva presumere “*un’ubicazione del codice personale segreto facilmente ragionabile alla carta, fatto che contravviene alle norme di custodia del P.I.N. a carico del titolare della stessa*” (come previsto agli artt. 4 e 5 del relativo contratto) e, quindi, una corresponsabilità del titolare della carta stessa;
- si era effettivamente verificato un ritardo nel blocco della carta rubata, dovuto ad un errore di intestazione della carta stessa al momento della sua emissione;
- in considerazione di tale ritardo e della concorrente responsabilità del cliente, la banca aveva provveduto a rimborsargli, in data 11 dicembre 2009, la somma di € 1.294,00, pari all’importo totale delle operazioni fraudolente effettuate dopo la richiesta di blocco della carta rubata, dedotta la franchigia contrattuale di € 150,00.

Ciò premesso, la banca chiedeva il rigetto del ricorso, offrendo al ricorrente il rimborso delle spese di procedura.

Con nota in data 22 dicembre 2009, il ricorrente replicava alle difese della banca, ribadendo che “*il PIN non [era] mai stato con la carta bancomat*”, ed evidenziava che la banca era incorsa in errore nel calcolo del rimborso effettuato, atteso che “*l’importo fraudolento prelevato e speso*” era pari ad € 1.794,00 e non ad € 1.294,00.

Ritenuto il ricorso maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella riunione del 21 gennaio 2010.

DIRITTO

Si deve preliminarmente ritenere che la domanda del ricorrente rientri nella competenza del Collegio e che i presupposti per la presentazione del ricorso previsti dal provvedimento della Banca d’Italia del 19 giugno 2009 si siano verificati nel caso di specie.

Passando all’esame del merito del ricorso stesso, la prima questione che deve essere affrontata attiene alla valutazione del comportamento del cliente nel periodo precedente alla richiesta di blocco della carta bancomat e alla relativa disciplina contrattuale.

A questo proposito, si deve anzitutto osservare che l’art. 4, comma 2, delle Condizioni generali di contratto Bancomat/Pagobancomat versate in atti prevede che “*(..) in caso di smarrimento o sottrazione della Carta e/o del P.I.N. il cliente è responsabile per le perdite da eventuali prelievi fraudolenti – entro il limite costituito dall’importo massimo prelevabile,*



fatti salvi i casi di dolo o colpa grave - fino al momento in cui risulti opponibile alla banca la segnalazione di smarrimento o sottrazione della Carta e del P.I.N. medesimi (...)”.

Una “nota” al medesimo art. 4, comma 2, richiama invece la disciplina in tema di obblighi e responsabilità del titolare di strumenti di pagamento elettronici dettata dagli artt. 5 e 6 della raccomandazione della Commissione 97/489/CE del 30 luglio 1997. Tale “nota” richiama, quindi, anche all’art. 6, comma 1, della raccomandazione, il quale prevede che *“fino al momento della notificazione, il titolare sostiene la perdita subita in conseguenza dello smarrimento o del furto dello strumento di pagamento elettronico nei limiti di un massimale non superiore ai 150 Euro. Detto massimale non si applica ove il titolare abbia agito con colpa grave, in violazione dell’articolo 5, lettere a), b) e c), oppure in maniera fraudolenta”*.

Già ad una prima lettura, risulta evidente che la clausola contrattuale appena riportata e la disposizione normativa comunitaria ivi richiamata in nota siano – in punto di limitazione della responsabilità del titolare della carta, fuori dai casi di dolo o colpa grave – disallineate: la prima confinando tale responsabilità entro il limite dell’importo massimo prelevabile (che nel contratto stipulato dal ricorrente è pari a € 500,00 al giorno) e la seconda individuando un massimale di € 150,00.

Ai fini della decisione del ricorso, non appare tuttavia necessario addentrarsi nella questione interpretativa posta da un testo contrattuale il cui tenore risulta difforme da una prescrizione normativa comunitaria espressamente richiamata in una nota del contratto e priva, però, in sé di carattere vincolante, essendo contenuta in una raccomandazione.

Date le circostanze del caso concreto, infatti, il massimale di € 150,00 previsto dall’art. 6 della succitata raccomandazione non appare comunque invocabile dal ricorrente a limitazione della sua responsabilità, dovendosi ritenere che il titolare della carta abbia agito con colpa grave, in particolare violando l’obbligo contrattuale di custodire con ogni cura il P.I.N. e di non riportare quest’ultimo sulla carta, né di custodirlo insieme ad essa (come previsto agli artt. 4 e 5 del contratto sottoscritto dal cliente). Più specificamente, è lo stretto lasso di tempo (dieci minuti) intercorso fra il furto della borsetta e i due prelievi fraudolenti a far presumere che il P.I.N. non solo fosse contenuto nella borsetta rubata (fattore questo, per sé, non rilevante al fine della sussistenza di una colpa grave), ma fosse altresì facilmente individuabile e relazionabile alla carta bancomat.

Di conseguenza, il titolare della carta è da ritenersi integralmente responsabile delle due operazioni di prelievo da € 250 ciascuna, effettuate prima della notificazione del furto alla banca (rispettivamente alle ore 11.21 e alle ore 11.25).

La seconda questione da esaminare riguarda, invece, la valutazione del comportamento della banca successivo all’avvenuta notifica del furto.

A questo riguardo, viene in rilievo l’art. 5, comma 5, delle sopra richiamate Condizioni generali, secondo cui *“la segnalazione di smarrimento o sottrazione è opponibile alla banca dal giorno in cui l’agenzia presso cui è in essere il rapporto di conto corrente cui la Carta è collegata riceva notizia dello smarrimento direttamente dal cliente con le modalità indicate nel comma 3 ovvero riceva notizia del blocco da parte dell’Ente gestore del sistema; qualora la segnalazione del blocco avvenga al di fuori dell’orario lavorativo, l’opponibilità decorrerà dal giorno lavorativo successivo”*.

In applicazione di tale previsione contrattuale, la banca è tenuta quindi a mantenere indenne il titolare della carta da tutte le perdite derivanti da operazioni fraudolente effettuate in un momento successivo alla notifica: operazioni che, come la stessa banca riconosce, hanno potuto avere luogo in conseguenza di un suo comportamento gravemente negligente e in violazione di obblighi contrattualmente assunti nei confronti del proprio cliente. Infondata appare, dunque, in quanto priva di alcun riscontro nella disciplina contrattuale, la pretesa della banca di trattenere dall’importo complessivo di tali operazioni (pari a € 1.294,00) una somma di € 150,00 a titolo di franchigia.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La domanda del ricorrente va, dunque, accolta parzialmente, con il conseguente obbligo della banca a versare al medesimo, a completamento del rimborso eseguito in data 11 dicembre 2009, l'ulteriore somma di € 150,00.

In considerazione della parziale soccombenza e della circostanza che il parziale rimborso è stato effettuato dalla banca solo dopo la presentazione del ricorso a questo Collegio, la banca stessa è inoltre tenuta, secondo quanto prescritto dal provvedimento della Banca d'Italia in data 19 giugno 2009, a rimborsare le spese di procedura alla medesima Banca d'Italia nella misura di € 200,00.

P. Q. M.

Il Collegio, in accoglimento parziale del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di euro 1.294,00, al netto di quanto già è stato rimborsato in precedenza.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di euro 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL CASO  **lit**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO