

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PEDERZOLI

Seduta del 11/04/2024

FATTO

Il ricorrente afferma che:

- è stato vittima di un furto;
- vi è stato un successivo prelievo a suo danno da parte di terzi, per un importo pari a € 1.000,00, tramite uno strumento di pagamento dell'Intermediario;
- il PIN del bancomat utilizzato per il prelievo non era conservato insieme al portafoglio;
- ha contattato l'Intermediario, disconoscendo il movimento;
- l'Intermediario ha risposto negativamente.

Contesta tale diniego di rimborso, ritenendo che il bancomat dal quale è stato effettuato il prelievo è "vecchio stile", nel senso che non vengono inviati messaggi durante il suo utilizzo e non sono presenti controlli multifattoriali (chiamate sul telefono); contesta l'impossibilità di stipulare un'assicurazione per evitare tali inconvenienti.

Domanda il rimborso di € 1.000,00.



Nelle controdeduzioni l'Intermediario replica che:

- l'importo di € 1.000,00 oggetto di disconoscimento è stato addebitato sul conto corrente del ricorrente, in forza di un prelievo eseguito tramite la carta bancomat n. ***006;
- detto prelievo è stato eseguito alle ore 17:14 del 12/12/2023, mediante la corretta digitazione del codice PIN;
- la carta è stata poi bloccata (soltanto) il giorno 13/12/2023, alle ore 00:19;
- a decorrere dal 31/12/2010 ha completato il processo di sostituzione di tutte le carte bancomat a banda magnetica con altre carte bancomat internazionali, dotate di tecnologia a microcircuito, ossia di un dispositivo elettronico c.d. chip;
- una carta con chip non può essere usata senza conoscere il PIN;
- il sistema informatico non ha rilevato alcuna violazione nel giorno in cui è stata effettuata l'operazione disconosciuta;
- il ricorrente deve essere quantomeno incorso nell'oggettiva incauta custodia del mezzo di pagamento, con conseguente esclusione di responsabilità dell'Intermediario stesso;
- in caso di smarrimento o sottrazione della carta e/o del PIN, il cliente è responsabile per le perdite derivanti da eventuali prelievi fraudolenti – nel limite complessivo di € 50,00 e fatti salvi i casi di dolo o colpa grave – fino al momento in cui risulti opponibile all'intermediario la segnalazione di smarrimento o sottrazione della carta e/o del PIN;
- nella denuncia di furto del 13/12/2023 il ricorrente ha dichiarato che, in data 12/12/2023, la carta sarebbe stata oggetto di furto e/o smarrimento tra le ore 14:30 e 16:30 circa, unitamente al suo portafoglio, lasciato incautamente e facilmente rinvenibile nello zaino riposto presso la postazione di lavoro, una volta allontanatosi dalla medesima. Il ricorrente avrebbe effettuato un controllo del suo zaino soltanto in tarda serata, dopo aver terminato il suo turno di lavoro;
- il ricorrente non ha quindi adottato le misure imposte ai titolari degli strumenti di pagamento.

Chiede quindi il rigetto della domanda in principalità.

Nelle repliche il ricorrente afferma che:

- il giorno del furto è rimasto ininterrottamente sul luogo di lavoro dalle ore 14:42 alle 22:50;
- pur non potendo dimostrare l'assenza dei codici PIN nel portafoglio o sulla carta bancomat stessa, non è possibile neppure dimostrare il contrario;
- è convinto di non aver custodito i codici nel portafoglio, in quanto ricordava il PIN a memoria;
- l'utilizzo di un sistema multifattoriale di riconoscimento avrebbe disinnescato a monte il tentativo di furto;
- l'Intermediario potrebbe essere ritenuto responsabile per non avere attivamente promosso il servizio di "SMS security".
- L'Intermediario controreplica che:
- il ricorrente non fornisce alcuna prova circa il fatto che la carta di debito ed il relativo PIN non fossero custoditi assieme;
- nella denuncia di furto presentata ai Carabinieri, il ricorrente ha affermato di aver ricevuto un messaggio alle 17:15 del giorno del furto, con cui lo si avvisava di un tentativo di prelievo errato e poco dopo, alle 17:19 gli veniva comunicato un prelievo di € 600,00 (relativo ad un altro strumento di pagamento sottrattogli);
- ciononostante, la carta è stata bloccata solamente molte ore dopo.

DIRITTO

L'operazione contestata in questo procedimento consiste in un prelievo bancomat per € 1.000,00 eseguito il 12/12/2023 alle ore 17.14.

L'Intermediario afferma che l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata. In particolare, sostiene che "nel giorno in cui è stata effettuata l'operazione sconosciuta, il sistema informatico non rilevava alcuna violazione".

Dai log informatici prodotti, pur non essendo prodotta una compiuta legenda esplicativa, tuttavia si evince in particolare dall'appendice A8 a p. 37, al fine di fornire spiegazione del significato delle colonne "Des Tipo autorizz" e "Descr. Esito tr" che:

- nella colonna "Des Tipo autorizz", relativa alla descrizione della tipologia di autorizzazione utilizzata per l'operazione, si legge: "Pin";
- risulta l'utilizzo del microchip,
- pur risultando priva di completamento la colonna "Descr. Esito tr", verosimilmente relativa alla descrizione dell'esito della transazione, nelle controdeduzioni l'Intermediario afferma proprio che "le righe bianche rappresentano il plafond di disponibilità e le interrogazioni/ tentativi di esecuzione operazione", così evincendosi presumibilmente l'assenza appunto di tentativi.

In definitiva sulla base delle evidenze prodotte, valutate e ragionate complessivamente, risulta che l'operazione sia stata autorizzata tramite microchip e PIN.

Passando a valutare quindi il comportamento delle parti, si osserva che la descrizione dei fatti è riportata nella denuncia del ricorrente presentata ai Carabinieri il 13/12/2023.

Il ricorrente sostiene di essersi avveduto del furto del portafoglio contenente vari documenti personali e tessere di pagamento solamente al termine del proprio turno di lavoro essendo rimasto ininterrottamente sul luogo di lavoro dalle ore 14:42 alle 22:50.

Peraltro dichiara di aver lasciato alle ore 15 circa in ufficio, non chiuso a chiave, presso lo stabilimento ove lavora, lo zaino con all'interno il portafoglio. Già altro Collegio (Roma 9313 d3l 15/6/2022) ha condivisibilmente ritenuto che l'aver lasciato incustodito uno strumento di pagamento "alla mercé di terzi", senza adottare particolari cautele per prevenire la sottrazione, configura una colpa grave per violazione del disposto di cui art. 7 del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, ed anche nel caso di specie non è esimente la circostanza che "gli effetti" di parte ricorrente fossero conservati in ufficio, non aperto "al pubblico", perché il locale risultava comunque facilmente accessibile anche a varie terze persone quali frequentanti uno " stabilimento ".

Gli estremi di un contegno gravemente colpevole della parte ricorrente, consistente nel non aver conservato con cura lo strumento di pagamento affidatole possono evincersi anche da ulteriori elementi.

La prova della conservazione del PIN unitamente alla carta (e della sua immediata riferibilità ad essa) è infatti generalmente presuntiva, e secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro va attribuita rilevanza probatoria alla sussistenza del microchip ed al contenuto lasso temporale che intercorre tra il momento del furto ed il primo utilizzo della carta (Coll. Roma, decisioni nn. 33/2015; 2498/2014).

Pur non essendo possibile stabilire esattamente quando sia stata sottratta la carta, posto che il ricorrente riferisce di avere lasciato lo zaino in stanza verso le 15, deve rilevarsi che l'operazione oggetto di disconoscimento è stata compiuta alle 17:14, si noti, pressochè in concomitanza con un prelievo di € 600,00 con altra carta pure sottratta (di diverso



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Intermediario) comunicato alle ore 17:19. La estrazione del PIN contenuto nei chip è operazione teoricamente possibile ma che richiede un laboratorio sofisticato (chimico ed elettronico) e quindi ha un costo molto elevato e comunque tempi piuttosto lunghi: circostanze di fatto presumibilmente incompatibili con la concreta dinamica della presente fattispecie con ottenimento tra l'altro in simultanea di Pin di più carte ed in un lasso di tempo ravvicinato.

Inoltre non risultano previ tentativi di errata digitazione del PIN in relazione alla carta in questione.

Irrilevanti, invece, attesa la unicità dell'operazione, l'assenza del sistema di sms alert e la tardività di blocco della carta.

Alla luce della valutazione complessiva di cui sopra il ricorso non merita seguito.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA