



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|---|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Prof. Avv. Emanuele Cesare Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore
Bancario Finanziario |
| - Avv. Guido Sagliaschi | Membro designato dal C.N.C.U. |

nella seduta del 31 marzo 2011 dopo aver esaminato

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

FATTO

Il ricorrente ha indirizzato il 2.6.2010 un reclamo ad un intermediario, confluito - dopo diverse operazioni di finanza straordinaria - nell'attuale convenuta, per comunicare lo smarrimento della propria tessera bancomat.

In particolare, il ricorrente, nel descrivere la vicenda, ha fatto presente di essersi accorto, in data 20.5.2010, di non avere nel portafoglio la propria carta bancomat.

Il giorno stesso, recatosi presso lo sportello di riferimento, il cliente ha scoperto - attraverso l'esame delle movimentazioni del proprio conto corrente, messi a disposizione dalla filiale della convenuta - che gli era stata sottratta la carta sin dal giorno 16.5.2010, data in cui il cliente e un suo conoscente hanno partecipato ad una competizione ciclistica. Lo stesso conoscente, la sera del 16.5.2010, dopo essere rientrato a casa, gli ha comunicato il danneggiamento della serratura del proprio furgone e gli ha chiesto, conseguentemente, di controllare eventuali ammanchi. Una volta aperto il portafoglio, il ricorrente ha verificato, tranquillizzandosi, la sussistenza di soldi e di documenti, senza, tuttavia, accertarsi dell'esistenza del bancomat.

Nel far rinvio alle denunce ai Carabinieri da cui, tra l'altro, emerge che sono state disconosciute n. 35 operazioni per un importo complessivo di € 4.153,51, il ricorrente ha chiesto all'intermediario il riconoscimento del gravoso danno "attraverso laassicurazione" della convenuta.

Nel riscontrare il reclamo, la resistente - il 24.6.2010 - ha fatto presente di non poter prendere in considerazione la suddetta richiesta di rimborso totale, giacché le operazioni contestate sono avvenute prima del blocco della carta ed i prelievi risultavano regolarmente effettuati con la digitazione del PIN.

L'intermediario, quindi, ha richiamato le norme del contratto sottoscritto ed, in particolare:

- l'art. 4, in base al quale "è obbligo del titolare di custodire con ogni cura la Carta ed il PIN; quest'ultimo, in particolare, deve restare segreto e non deve essere riportato sulla Carta né conservato insieme ad essa e il correntista è responsabile di ogni



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

conseguenza dannosa che possa derivare dall'abuso o dall'uso illecito, della Carta e del PIN.";

- *l'art.5, ove è prevista la necessita di "chiudere immediatamente il blocco della carta, telefonando in qualunque momento del giorno e della notte, all'apposito Numero Verde."*

L'assicurazione, poi, risponderebbe *"soltanto dei prelievi eseguiti successivamente al blocco tranne nei casi di clonazione, da escludere in questa circostanza"*.

Infine, la convenuta ha fatto presente al proprio interlocutore di aver già provveduto a rimborsare due operazioni "Cirrus" eseguite entro le 48 ore dal blocco della carta, avvenuto il 20/05/2010 ore 8.22.00, per le quali il circuito di garanzia prevede un rimborso con franchigia di euro 150 ad operazione; nel caso specifico l'importo rimborsato sarebbe stato pari a euro 200,00.

Il 19.7.2010 l'avvocato, per conto del ricorrente, ha inviato un altro reclamo alla convenuta, riepilogando quanto già esposto nella suddetta nota del 2.6.2010 e ribadendo che il 16.5.2010 il suo assistito ha subito il furto della propria carta bancomat, custodita all'interno dell'autoveicolo. *"Accortosi della sottrazione della carta ... in data 20.5.2010"*, il cliente ha proceduto ad attivare la procedura di blocco della carta.

In particolare, il legale ha specificato che sono state n. 35 le operazioni contestate per un importo complessivo di € 4.139,51 e ha affermato che *"non vi è stata alcuna violazione delle condizioni contrattuali ... ,difatti, [il proprio assistito] ha diligentemente custodito sia la carta bancomat (che al momento del furto si trovava all'interno di una sacca dell'abitacolo del veicolo chiuso) sia il codice PIN del bancomat che è stato memorizzato dal signor ... e che non era conservato insieme alla carta bancomat, né trascritto altrove"*.

E' stato, inoltre, argomentato dalla parte attrice che il *"fatto che numerosi prelievi siano stati effettuati previa digitazione del codice PIN non comprova affatto una mancanza di diligenza nella conservazione del codice di identificazione da parte del signor... . E' noto, infatti, che da tempo sono state individuate tecniche che consentono agli esperti informatici di scoprire in poco tempo il codice PIN con procedure relativamente semplici"*.

Il legale ha, anche, rilevato che *"il numero, la tipologia e le scadenze con le quali sono state eseguite le numerosissime operazioni comprovano, da un lato, che il furto è avvenuto ad opera di esperti in materia e, dall'altro, che vi è stata una gravissima negligenza dell'Istituto di credito che ha omesso di effettuare gli opportuni controlli delle operazioni effettuate con la carta bancomat e, conseguentemente, di tutelare il correntista ... A tal proposito, ... [viene osservato che] il signor ... , è da anni possessore di carta bancomat ed effettua in media un numero di 3 - 4 operazioni al mese. Pare evidente, dunque, che, se vi fosse stato anche il benché minimo di controllo da parte dell'Istituto di credito le operazioni decisamente "anomale" per il numero, tipologia ed orario sarebbero state scoperte."*

Inoltre, le condizioni contrattuali sottoscritte dal signor ... prevedono che egli possa effettuare prelievi dagli sportelli bancomat di danaro contante per un massimo € 250,00 giornalieri. Ciononostante dal 16 al 20.05.2010 sono stati effettuati prelievi di danaro contante per complessivi € 2.700,00 nei seguenti termini:

- € 700,00 il 16.5.2010;
- € 500,00 il 17.5.2010;
- € 500,00 il 18.5.2010;
- € 500,00 il 19.5.2010;
- € 500,00 il 20.5.2010.

Inoltre, l'importo massimo prelevabile in un mese, secondo il contratto sottoscritto dal signor ... è di € 1.500,00".



In definitiva, il legale ha chiesto all'intermediario, in nome e per conto del proprio cliente, il rimborso di tutte le somme "arbitrariamente prelevate" nel periodo intercorso dalle ore 11.35 del giorno 16.5.2010 alle ore 00.03 del giorno 20.05.2010.

Con nota del 6.8.2010 l'intermediario, nel confermare quanto già scritto al ricorrente nella nota del giorno 24.6.2010, ha puntualizzato che:

1. in merito alla diligente custodia sia della tessera sia del codice, l'art. 5 del contratto in caso di smarrimento o sottrazione della carta prevede che "il Titolare è tenuto a chiedere immediatamente il blocco della Carta medesima telefonando all'apposito Numero Verde ...". Il blocco della carta è, invece, stato disposto dal Cliente in data 20/05/2010 alle ore 8.22';
2. "la carta è stata trafugata e non clonata";
3. con riferimento alla dinamica delle operazioni:
 - "il primo prelievo bancomat fraudolento è avvenuto entro brevissimo tempo (h. 11.35) dal momento in cui il sig. ... dichiara di aver lasciato incustodito il suo portafogli all'interno della vettura (h. 10.00' - 10.30)';
 - l'accesso al Circuito Bancomat e Pagobancomat è consentito solo grazie all'inserimento della tessera nell'apparecchiatura Bancomat (di seguito detta ATM) o nel POS e alla corretta digitazione del Pin, che non è "iscritto" nel CHIP della carta;
 - "un esperto informatico" non avrebbe tralasciato la possibilità di prelevare fino all'esaurimento del massimale giornaliero consentito, ossia: € 50,00 il 16/05; € 250,00 il 17/05; € 250,00 il 18/05; € 250,00 il 19/05; € 250,00 il 20/05/2010."
4. in tema di limiti operativi "il contratto sottoscritto dal sig. ... prevede un Plafond Unico di € 3.000,00 su circuito Bancomat nazionale, utilizzabile come Bancomat (€ 250,00 giornalieri - € 1.500,00 mensili) e come Pagobancomat (POS). I prelievi Bancomat sono subordinati ai pagamenti POS. La carta in questione ha facoltà di prelevare inoltre anche su ATM del Gruppo ..., con massimale giornaliero aumentato di ulteriori € 250 (quindi max € 500 giornalieri) e massimale mensile aumentato di ulteriori € 3.500 (quindi max € 5.000, ossia € 1.500,00 + € 3.500,00). Vanno inoltre considerati i massimali previsti per il circuito MAESTRO estero (pag. 3 del contratto ultimo capoverso) che, con decorrenza 01/02/2010, come [è stato] ... comunicato con estratto conto del 31.12.2009 ..., è stato reso utilizzabile anche alle transazioni nazionali su apparecchiature Bancomat e POS. Quindi nel computo del possibile utilizzo massimo giornaliero e mensile della carta bisogna considerare:
 - ulteriori € 250,00 giornalieri;
 - ulteriori € 1.500,00 mensili.

Sempre con riferimento ai limiti in discorso, la convenuta ha sottolineato di essere "tenuta ad accettare, in presenza di fondi sul conto corrente, ogni addebito di somme prelevate in base alle registrazioni effettuate automaticamente dallo sportello Bancomat: tutti gli addebiti sono avvenuti in presenza di fondi".

In definitiva, la resistente ha concluso la propria missiva non ravvisando "gli estremi per accogliere richieste di ristoro".

Il 17.9.2010, il cliente - non soddisfatto della risposta della convenuta - ha presentato ricorso all'ABF, richiamando la documentazione suddetta e le tre denunce ai Carabinieri.

La banca, che ha inoltrato le proprie controdeduzioni tramite il Conciliatore il 15.10.2010, con quattro giorni di ritardo rispetto alla scadenza (11.10.2010), in premessa ha riassunto i contenuti della corrispondenza intercorsa tra le parti e ha ripercorso la vicenda descritta, esponendo, tra l'altro, quanto segue.

"Come rilevabile dalla denuncia alle autorità ..., il sig. [ricorrente] verso le ore 10 del 16/05/2010, lasciava incustodito il suo portafoglio (che conteneva anche la sua carta



bancomat) all'interno di un furgone di proprietà di un suo amico e si assentava per qualche ora. Al ritorno, verso le ore 14.00, non si accorgeva che, nel frattempo, la sua carta bancomat era stata sottratta da ignoti all'interno del suo portafoglio, dopo aver forzato la serratura dell'automezzo.

Solo all'occorrenza, ed esattamente in data 19/05/2010, il cliente riscontrava l'avvenuta sottrazione della carta e riconduceva il trafugamento ai segni di forzatura rilevati il giorno 16/05 sulla serratura sinistra della portiera dell'autoveicolo del suo conoscente. Purtroppo, invece di attivarsi immediatamente, egli attendeva ulteriormente e solo in data 20/05/2010 alle h. 08.22, eseguiva il blocco della carta tramite Numero Verde.

Nel lasso di tempo intercorso dal momento del furto (16/05/2010) e il momento del blocco (20/05/2010) si verificavano numerosi prelievi e pagamenti POS sconosciuti dal ricorrente

Alla ricezione delle lagnanze verbali del sig. [ricorrente, la convenuta] provvedeva ad attivare l'apposita procedura di disconoscimento delle operazioni, ottenendo dal sistema di garanzia un rimborso parziale riconducibile a due prelievi bancomat di € 250,00 caduno eseguiti entro le 48 ore dal blocco della carta, salvo franchigia a carico del titolare di euro 150 cadauno, per un totale rimborsato pari a € 200,00. Di tutto questo il ricorrente è stato reso edotto con comunicazione del 11 giugno 2010".

L'intermediario ha evidenziato, inoltre, "che:

- 1) il ricorrente (tramite il suo avvocato), contesta i prelievi avvenuti oltre i massimali consentiti della carta. Al riguardo,il contratto sottoscritto dal sig. [ricorrente] prevede per la tipologia di carta i seguenti massimali:*
 - Circuito nazionale Bancomat: plafond unico mensile di utilizzo € 3.000 condiviso tra: prelievi bancomat da ATM e pagamento elettronico (pago bancomat o POS).*

Per il circuito Bancomat:

 - Importo massimo prelevabile in un giorno presso sportelli ATM: € 250*
 - Importo massimo prelevabile in un mese presso sportelli ATM: € 1.500*

L'importo prelevabile da sportelli ATM è subordinato alle eventuali spese effettuate per pagamenti elettronici.

Per il circuito POS: il plafond mensile (€ 3.000) - o il suo residuo - può essere utilizzato indifferentemente in uno o più giorni, al netto dei prelievi bancomat.
 - Quando la carta è utilizzata su sportelli ATM della Banca... e presso gli sportelli ATM delle Banche del gruppo, i limiti massimi giornaliero e mensile sono aumentati rispettivamente:*
 - giornaliero: € 250*
 - mensile: € 3.500*

a condizione però che vi sia disponibilità di fondi in conto.
 - Circuito Estero Maestro Cirrus:*
 - plafond unico mensile di utilizzo: € 1.500 condiviso tra bancomat e pos;*
 - importo massimo prelevabile in un giorno presso sportelli ATM: € 250;*
- 2) il ricorrente (tramite avvocato ...) asserisce di aver ben custodito sia la carta sia il codice segreto, il quale non era conservato insieme alla carta. ... numerosi prelievi e pagamenti POS effettuati in maniera così tempestiva subito dopo il furto della carta,.... fa presupporre siano avvenuti con corretta digitazione del codice PIN, di cui i terzi malavitosi hanno potuto prendere conoscenza;*
- 3) il ricorrente (tramite avvocato...) sostiene che esperti informatici possono carpire il PIN con facilità (tramite telecamere nascoste sugli Atm e altri sistemi simili ... ecc.). Se quest'ipotesi è possibile nei casi di "clonazione", non lo è nei casi di furto o smarrimento delle carte, in quanto, per ovvi motivi di sicurezza, il PIN non è memorizzato all'interno della bande magnetiche o del chip;*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

infine (ved. "disposizioni e norme" del contratto) si precisa che il titolare della carta è tenuto ad accettare l'addebito sul proprio conto (entro il saldo disponibile) eseguito

4) dalla Banca in base alle registrazioni effettuate dalle apparecchiature ATM e POS presso le quali è stata utilizzata la sua carta: nel caso di specie tutti gli addebiti sono avvenuti in presenza di fondi, entro i plafond assegnati alla carta in questione, senza che la Banca fosse portata a conoscenza dell'avvenuto furto da parte del ricorrente e senza disporre il blocco tempestivo della carta.

In conclusione," l'intermediario è del parere "che a causare l'ingente danno economico, sono state le negligenze del ricorrente, il quale:

a. in data 16/05/2010, pur informato del tentativo di effrazione dell'autovettura (come da dichiarazione dello stesso esponente), non provvedeva a verificare la presenza della sua carta bancomat all'interno del suo portafoglio lasciato incustodito nell'autovettura medesima;

b. eseguirà il blocco della carta ben quattro giorni dopo il furto della stessa".

In relazione alle argomentazioni sopra esposte, la resistente chiede all'ABF di considerare la richiesta del ricorrente "illegittima".

DIRITTO

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso che ne occupa attiene ai doveri di custodia della tessera bancomat e del PIN da parte del cliente da un lato e del grado di diligenza che si può richiedere all'intermediario in relazione all'erogazione di detto servizio dall'altro lato.

Ciò premesso e prima di passare all'esame del merito della questione, è bene ricordare in fatto alcuni aspetti essenziali ai fini della decisione.

Anzitutto, dall'elencazione dei limiti operativi effettuata dall'intermediario nell'ambito delle proprie controdeduzioni e corrispondenti a quelli contrattuali (come emerge dalla documentazione in atti) si può agevolmente verificare che i prelievi disconosciuti non risultano esorbitare i plafond assegnati al ricorrente.

Quanto alla cronologia dei fatti all'origine della vertenza, è assai utile ricordare che il ricorrente dichiara di aver lasciato nell'autovettura di un conoscente il proprio portafoglio con, all'interno, la tessera il 16.5.2010 alle ore 10.00. A fronte di ciò le prime operazioni contestate sono state effettuate alle ore 11.35 del predetto giorno. Il blocco della carta è avvenuto, tuttavia, il 20.5.2010 alle ore 8.22.

Ebbene, così ricostruiti gli aspetti salienti della vicenda, non può che ricordarsi – come già si è avuto occasione di rilevare in altre occasioni – che è opinione assolutamente condivisa che sul cliente gravi l'onere di custodire con la massima diligenza sia la carta di pagamento sia il codice PIN in suo possesso necessario per compiere operazioni bancarie di vario genere.

Tuttavia, all'epoca dei fatti all'origine del presente procedimento era già in vigore la normativa (di recepimento della c.d. Direttiva PSD) di cui al D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (sebbene non fosse ancora scaduto il termine per l'adeguamento dei relativi contratti sancito dall'art. 37, comma 5°), secondo la quale "salvo il caso in cui l'utilizzatore abbia agito con dolo o colpa grave ovvero non abbia adottato le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento, prima della comunicazione eseguita ai sensi dell'articolo 7, comma 1, lettera b), l'utilizzatore medesimo può sopportare per un importo comunque non superiore complessivamente a 150 euro la perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento" (art. 12, comma 3°); nel contempo, "qualora abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto ad uno o più obblighi di



cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, l'utilizzatore sopporta tutte le perdite derivanti da operazioni di pagamento non autorizzate e non si applica il limite di 150 euro di cui al comma precedente" (art. 12, comma 4°).

Ciò chiarito, è ora necessario verificare quale sia la corretta soluzione della controversia alla luce delle norme sopra riportate, considerato che tali regole sono vigenti dal 1° marzo 2010 e che le norme del citato decreto sostituiscono di diritto le condizioni contrattuali concernenti le fattispecie ivi disciplinate.

Giova anzitutto sottolineare che, sulla scorta della recente normativa citata, l'argomentazione secondo la quale l'effettuazione delle operazioni con l'utilizzo del PIN corretto concreterebbe per ciò solo un'omessa diligente custodia dello strumento di pagamento da parte del cliente non può ritenersi condivisibile in quanto è chiaramente smentita dal dettato dell'art. 10, comma 2°, del decreto legislativo precitato, il quale prevede testualmente che "l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che (...) questi [il cliente] non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7".

Da quanto appena evidenziato emerge pianamente che il compimento di una o più operazioni sconosciute non induce alcuna presunzione di prova a carico del cliente, tanto meno una presunzione di dolo o colpa grave (la cui accertata sussistenza comporterebbe la responsabilità esclusiva e totale del cliente), dovendosi anzi sottolineare che l'imputazione di colpa grave esclude un concetto di "normalità" della colpa, posto che, com'è noto, le conseguenze giuridiche della colpa grave sono trattate allo stesso modo di quelle proprie della condotta dolosa, tanto che si parla comunemente di equiparazione della colpa grave al c.d. "dolo eventuale", la cui sussistenza deve essere provata in concreto (cfr., *ex multis*, Cass. Civ. n. 11362 del 2006).

Passando all'esame di un diverso profilo, deve rilevarsi che l'intermediario imputa, tra l'altro, al cliente un ritardo nella denuncia della sottrazione della tessera Bancomat e del suo relativo blocco.

La censura coglie nel segno, posto che, secondo quanto ammesso dallo stesso ricorrente, il giorno stesso della sottrazione del Bancomat egli era venuto a conoscenza del fatto che gli effetti personali lasciati nella vettura del suo conoscente potevano essere stati asportati da terzi, ma, pur avendo controllato il proprio portafogli, non si era sincerato di avere ancora con sé la tessera Bancomat. Tale condotta, ad avviso di questo Collegio, integra gli estremi di una condotta caratterizzata da una colpa grave del cliente, tale da escludere che al caso di specie possa trovare applicazione la franchigia normativamente prevista di euro 150,00.

A questo punto, va, però, valutata la diligenza dell'intermediario nella prestazione del servizio in questione, posto che il ricorrente ha contestato che il numero di operazioni sconosciute evidenzia un'operatività anomala e difforme da quella consueta e che, ciononostante, i sistemi della banca non hanno rilevato alcuna anomalia (aspetto che non è stato in alcun modo smentito o contestato dall'intermediario nelle proprie controdeduzioni).

Secondo la consolidata opinione della dottrina e della giurisprudenza, l'attività bancaria, in quanto attività riservata, deve sottostare al canone di diligenza previsto dall'art. 1176, comma 2, c.c. ("diligenza dell'accorto banchiere"), con conseguente adozione di tutte le cautele necessarie.

Come è noto, la diligenza professionalmente qualificata cui fa riferimento il secondo comma dell'art. 1176 c.c. deve essere parametrata alle specificità tecnico-scientifiche della professione esercitata, trattandosi di nozione superiore e più specifica di quella relativa al buon padre di famiglia, richiamata dal primo comma dello stesso articolo. L'adempimento



dell'obbligazione, quindi, deve avvenire con la diligenza "del regolato ed accorto professionista" (banchiere, nel caso che ne occupa), pena il risarcimento dei danni secondo i normali canoni della responsabilità contrattuale.

Per gli aspetti che qui interessano, tale parametro rileva in relazione alla specificità del servizio bancario oggetto di contestazione (servizio Bancomat) e coinvolge l'adeguatezza - considerati gli standard esistenti - dei presidi tecnici adottati dall'intermediario per evitare, nei limiti del possibile, un uso indebito e/o fraudolento dello strumento di pagamento *de quo*.

Con particolare riferimento alle carte di pagamento, può essere utile richiamare - ai fini della valutazione della diligenza dell'intermediario - talune disposizioni che, sebbene abbiano finalità diverse rispetto a quelle di sancire la responsabilità dell'intermediario o del cliente per un fraudolento utilizzo degli strumenti di pagamento, dettano criteri utili per l'individuazione di operazioni "sospette".

La Legge 17 agosto 2005, n. 166 ha istituito presso il Ministero dell'economia e delle finanze un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento. Le motivazioni che hanno determinato tale scelta normativa possono essere riassunte nell'esigenza di arginare il dilagante fenomeno della clonazione delle carte di pagamento e di garantire la fiducia che i cittadini ripongono nei mezzi di pagamento sostitutivi del contante. Attesa la pericolosità della clonazione/utilizzo fraudolento delle carte di pagamento, la strategia di contrasto è stata identificata nella velocità di individuazione delle transazioni suscettibili di configurare un rischio di frode oggettivo, imminente e rilevabile, attraverso l'analisi delle informazioni riguardanti le transazioni "sospette", in possesso delle singole società che emettono le carte e l'elaborazione di standard minimi, sul fronte della sicurezza, che devono essere osservati dalle società emittenti. Il decreto di attuazione del predetto intervento normativo (D.M. 30 aprile 2007, n. 112, Regolamento di attuazione della L. 17 agosto 2005, n. 166, recante «Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento») detta, con riferimento agli indicatori di rischio, i seguenti criteri:

"ART. 8. *Rischio di frode*.

1. Si configura il rischio di frode di cui all'articolo 3, comma 1 della legge, quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri:

a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b):

- 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;
- 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita;
- 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita;

b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c):

- 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento;
- 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento;
- 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti".

Ciò chiarito, non può sottacersi un rilevante aspetto di criticità della fattispecie al vaglio di questo Collegio, e cioè che nel giro di qualche giorno sono state compiute svariate operazioni per un rilevante importo complessivo, assolutamente non in linea con l'operatività "storica" del ricorrente; ciò induce a considerare "anomale" tale operazioni per



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

frequenza e tipologia (si noti che ve ne sono un numero non indifferente riferiti a pagamenti presso alcune Stazioni di servizio a breve distanza di tempo l'una dall'altra).

Di ciò avrebbe dovuto avvedersi l'intermediario, non certo monitorando direttamente ogni singola operazione, ma predisponendo sistemi automatici di blocco delle operazioni da postazione remota in presenza di comportamenti decisamente non in linea con l'operatività corrente del proprio cliente.

Ciò, nel caso di specie, non è avvenuto e, di conseguenza, l'intermediario che non abbia predisposto idonei strumenti per evidenziare e/o bloccare automaticamente comportamenti che siano evidentemente anomali, non può andare esente da responsabilità.

In sintesi, dunque, nel caso all'origine del presente ricorso se, da un lato, si può verosimilmente ravvisare una responsabilità del cliente per le ragioni già illustrate più sopra, dall'altro lato non si può negare una concorrente responsabilità dell'intermediario che non abbia predisposto adeguati sistemi per proteggere più efficacemente i propri clienti con riferimento al rischio di un uso indebito della carta di pagamento, evidenziando e/o monitorando comportamenti anomali e/o sospetti in relazione alla prestazione del servizio.

Questo Collegio, valutata la gravità delle rispettive colpe in relazione ai fatti illustrati e documentati, ritiene, dunque, di doverle ripartire nella misura del 50 % in capo al cliente e nella misura del 50 % in capo al resistente.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario risarcisca la somma di € 2.076,75.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO