



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PROTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 21/01/2022

Esame del ricorso n. 1077938/2021 del 16/07/2021

proposto da

nei confronti di 6230 - CRÉDIT AGRICOLE ITALIA S.P.A.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PROTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) SARZANA DI S. IPPOLITO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 21/01/2022

FATTO

Con ricorso n. 1077938 del 16.07.2021 la ricorrente, esaurita vanamente la fase del reclamo – datato 07.06.2021 –, si rivolge all'Arbitro, al quale chiede la restituzione della somma di 1.157,00 euro, corrispondente all'importo di 7 operazioni disconosciute a seguito del furto dello strumento di pagamento avvenuto nella propria abitazione. Chiede altresì il rimborso delle spese legali, ma non le quantifica.

Nel ricorso ricostruisce così i fatti: durante la notte tra il 26 e il 27 marzo 2021 i ladri si introducevano nella sua abitazione e molto probabilmente narcotizzavano lei, il marito e i cani prima di procedere al furto fra le altre cose, della carta bancomat collegata al conto corrente presso l'istituto di credito resistente.

Tra le 04:48 e le 08:20 del 27.03.2021 venivano effettuati prelievi fraudolenti per la somma complessiva 1.157,00 euro, della quale la ricorrente chiedeva il rimborso all'intermediario, ricevendo però risposta negativa.

L'intermediario resistente, costituitosi, eccepisce che le operazioni sono state effettuate correttamente, senza che emergesse alcuna anomalia, autenticate tramite il microchip della carta e la corretta digitazione del PIN senza errori. Eccepisce la colpa grave della ricorrente per custodia congiunta di carta e credenziali di accesso (PIN). Chiede il rigetto del ricorso e, in subordine, l'applicazione della franchigia.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In fase di repliche la ricorrente rileva che la dinamica del furto – furto con scasso in abitazione – porta a escludere la colpa grave.

DIRITTO

La controversia ha per oggetto il disconoscimento (con conseguente domanda di rimborso), di 7 operazioni di pagamento – 5 operazioni POS e due prelievi su sportello automatico – effettuate con carta bancomat sottratta alla ricorrente da terzi ignoti – introdottisi nella sua abitazione durante la notte – per l'importo complessivo di 1.157,00 euro.

Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2) e del Regolamento (UE) 2018/389 in tema di autenticazione forte.

L'intermediario produce i log relativi alle operazioni, dai quali risulta che esse sono state poste in essere con lettura del microchip della carta e corretta digitazione del PIN. Offre quindi la prova della corretta autenticazione, secondo un sistema che rispetta i parametri richiesti.

Quanto alla eccepita colpa grave della ricorrente nella negligente custodia delle credenziali della carta bancomat, che può trarsi in via presuntiva dall'identificazione di certi elementi di fatto che abbiano caratterizzato la frode (qui il furto), occorre qui richiamare il costante orientamento di questo Arbitro, che esclude la colpa grave in caso di furto in appartamento. La ragione che sostiene questo orientamento è che proprio custodire nella propria abitazione le credenziali degli strumenti di pagamento – in un luogo riservato, dove massimamente si esercita il controllo sui propri beni – integra il normale canone di diligenza nell'utilizzo degli strumenti elettronici (in tal senso ad es. questo Collegio, con la decisione n. 10785/2018). A differenza di situazioni in cui lo strumento di pagamento è impiegato – o anche semplicemente portato con sè – in luoghi pubblici e/o aperti pubblico, nella propria abitazione, e in piana notte, la soglia di diligenza richiesta deve essere ridimensionata e parametrata al contesto, di luogo privato, inaccessibile ai terzi (così ad esempio, nelle decisioni nn. 10849/2016, 5949/2016 e 2271/2016).

Pertanto, in assenza di prova circa la colpa grave della ricorrente, il ricorso va accolto, e la sua perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al furto va circoscritta all'importo della franchigia (50 euro).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.107,00.

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 alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

PIETRO SIRENA