



## UTILIZZO FRAUDOLENTO DEL BANCOMAT

In materia di controversie bancarie e finanziarie, dal 2009 è operativo l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), al quale rivolgersi per risolvere stragiudizialmente le controversie che insorgono tra clienti (consumatori e non) ed intermediari (banche, finanziarie, ecc.).

### Che cos'è

L'ABF ha affrontato una molteplicità di questioni riguardanti la quotidianità dei rapporti tra consumatori e banche, Poste italiane o altri intermediari, emettendo provvedimenti interessanti sul fronte della tutela del consumatore.

Tra tutti si segnala un recente provvedimento – **n.0936404/12** – emesso dal **Collegio di Milano il 23 ottobre 2012**, in accoglimento delle richieste di un consumatore.

Il provvedimento, in particolare, è interessante perché affronta una problematica ampiamente diffusa, relativa alle conseguenze e alle tutele per il consumatore in caso di furto o altro utilizzo fraudolento di carte bancomat.

### Come funziona

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - e-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it) - C.F. 96107650580



La carta bancomat è una "carta di debito" che rientra negli strumenti elettronici di pagamento, diffusi come alternativa all'utilizzo del denaro contante.

La disciplina di questi strumenti di pagamento – definiti anche "moneta elettronica" – è contenuta nel Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, denominato "*Attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifiche delle direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE, 2006/48/CE, e che abroga la direttiva 97/5/CE*".

Il Decreto disciplina i servizi di pagamento chiarendo i diritti e gli obblighi in materia.

Tra i principali obblighi, si ricordano i seguenti:

**Obblighi per il cliente (art.7):**

- a) utilizzare la carta in maniera conforme;
- b) adottare tutte le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo (custodendo diligentemente, ad esempio, eventuali pin);
- c) comunicare senza indugio lo smarrimento, il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato dello strumento non appena se ne viene a conoscenza.

**Obblighi per l'intermediario (art.8):**

- a) assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti non autorizzati;



- b) non inviare o attivare servizi di pagamento non richiesti;
- c) essere sempre raggiungibili in caso di frode, furto o altro uso autorizzato per permettere al cliente di bloccare la carta;
- d) impedire che dopo il blocco della carta questa possa essere ancora utilizzata.

Nel caso specifico **dell'utilizzo fraudolento della carta**, a fronte della denuncia del cliente e del disconoscimento delle spese addebitate, l'intermediario deve rimborsare le somme al cliente; in base all'art. 12, infatti, salvo il caso in cui il cliente abbia agito in modo fraudolento, e vi siano ipotesi di dolo o colpa grave, l'utilizzatore non può sopportare alcuna perdita economica, se non per un massimo di 150 euro nel caso di perdita derivante dall'utilizzo indebito dello strumento di pagamento conseguente al suo furto o smarrimento prima di aver bloccato la carta.

In base all'art. 11, nel caso in cui un'operazione di pagamento non sia stata autorizzata, il prestatore di servizi di pagamento rimborsa **immediatamente** al pagatore l'importo dell'operazione medesima.

**Uno spunto interessante, per la tutela del consumatore, è offerto da una recedente pronuncia dell'ABF.** La vicenda analizzata trae origine da un caso molto ricorrente nella pratica: il furto della borsa della consumatrice all'interno della quale c'erano carta bancomat e cellulare.



Nei 40 minuti circa che passano tra il furto ed il blocco della carta bancomat, vengono fatti illegittimamente due prelievi bancomat e due pagamenti tramite Pos.

La consumatrice fa richiesta alla banca di ottenere il riaccredito di della somma sottratta.

La banca non accoglie la richiesta e la consumatrice si rivolge all'Arbitro bancario finanziario.

### **Le argomentazioni della banca**

In questi casi in genere gli intermediari utilizzano motivazioni molto simili al fine di sottrarsi all'obbligo di restituzione delle somme al cliente. Nel caso in oggetto si afferma:

- la responsabilità del cliente per non aver custodito in maniera diligente il bancomat ed il pin;
- la responsabilità della cliente per non aver prestato la dovuta attenzione nelle operazioni di pagamento e dunque aver permesso al altri di "carpire" il suo pin mentre faceva una precedente operazione ad uno sportello bancomat o in un negozio.

### **La decisione dell'Abf**

L'Arbitro bancario finanziario afferma che non esiste la prova che la cliente abbia agito con colpa grave non potendo essere responsabile del tentativo di terzi di "carpire" il suo pin e del fatto che il bancomat si trovasse nella borsa rubatale.



I metodi – spesso sofisticati- che vengono utilizzati per rubare carta e pin infatti non possono ricadere sul cliente per sua colpa.

Dunque, **poiché non vi è una responsabilità del cliente, la banca è tenuta a rimborsare l'intera somma richiesta dalla cliente.**

### Cosa fare

E' importante ricordare:

- a. La banca (o altro intermediario interessato) ha l'obbligo – se ne ricorrono i presupposti – di rimborsare in poco tempo le somme fraudolentemente sottratte.
- b. Il consumatore, accortosi del furto, smarrimento o altro, deve:
  1. bloccare immediatamente la carta;
  2. sporgere denuncia;
  3. inoltrare immediatamente una comunicazione di disconoscimento somme alla banca (allegando la denuncia) e richiedere contestualmente il riaccredito delle somme;
  4. se la richiesta non viene soddisfatta o i tempi si prolungano troppo, presentare reclamo all'intermediario (con raccomandata, fax o altro mezzo che ne attesti la ricezione) e trascorsi 30 giorni, accedere alla procedura dell'Arbitro bancario finanziario.

Viale degli Ammiragli, 91 - Roma 00136 - Tel +39 06 4417021 - Fax +39 06 44170230

[www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it) - e-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it) - C.F. 96107650580



### **A chi rivolgersi**

Per qualsiasi esigenza il consumatore deve rivolgersi immediatamente all'intermediario erogante. In alternativa, o in caso di risposta insoddisfacente, è possibile adire, previo reclamo formalmente presentato alla Banca, l'Arbitro Bancario Finanziario.

In caso di dubbi o di mancato riconoscimento dei propri diritti, è possibile rivolgersi alle sedi territoriali di [Adiconsum](#), (alla voce "[Dove siamo](#)"), per usufruire del servizio di consulenza e assistenza individuale.