

OK



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 155 del 25 marzo 2010

IL COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- | | |
|---|--|
| - Prof. Avv. Antonio Gambaro | Presidente |
| - Prof.ssa Antonella Sciarrone Alibrandi | Membro designato dalla Banca d'Italia
(Estensore) |
| - Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| - Dott. Mario Blandini | Membro designato dal Conciliatore Bancario
Finanziario |
| - Avv. Paolo Bertazzoli Grabinski Broglio | Membro designato dalla Banca d'Italia e
nominato, in via provvisoria, quale supplente
del componente effettivo segnalato dal
C.N.C.U. |

nella seduta del 23 febbraio 2010 dopo aver esaminato

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

FATTO

Con ricorso presentato in data 13 novembre 2009, il ricorrente – titolare di un conto corrente e di una carta di debito collegata al conto – faceva presente che, a seguito di un controllo *on-line*, aveva riscontrato l'addebito, in data 17 settembre 2008, di due distinti prelievi "bancomat" dell'importo di € 50,00 cadauno, effettuati in data 16 settembre 2008 presso lo stesso sportello automatico. Tramite l'estratto conto del 30 settembre 2008 rilevava poi che entrambe le operazioni erano state registrate alle ore 20,20 con valuta 16/09/08.

Sempre il ricorrente riferiva di aver presentato, in data 9 gennaio 2009, reclamo all'intermediario, ritenendo che la circostanza sopra esposta comprovasse l'erronea effettuazione di un doppio addebito a fronte di un unico prelievo.

Quest'ultimo, a seguito delle necessarie verifiche, con lettera datata 17 febbraio 2009, comunicava di non poter procedere al rimborso, in quanto le operazioni risultavano effettuate, entrambe mediante digitazione del PIN, alle ore 20,21.33 e 20,22.53 e concluse con regolare erogazione delle banconote.

Con lettera del 27 marzo 2009, il ricorrente riproponeva le sue richieste rilevando anche la discrepanza fra i due orari indicati dall'intermediario nella comunicazione del 17 febbraio



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controverse

2009 e l'unico orario registrato, per entrambi i prelievi, dall'estratto conto sopra citato (ore 20,20).

L'intermediario, con lettera del 29 settembre 2009, confermava al ricorrente la correttezza degli orari precedentemente comunicati (ore 20,21.33 e ore 20,22.53), precisando come gli stessi facessero riferimento all'orario di "effettiva conclusione" delle due distinte operazioni di prelevamento.

Il ricorrente, con il sopracitato ricorso del 13 novembre 2009, si rivolgeva all'Arbitro Bancario Finanziario contestando "incongruenza e la pochissima trasparenza" dell'intermediario in ordine al doppio addebito dell'operazione e chiedendo la confutazione dell'attendibilità dell'estratto conto menzionato.

In data 18 gennaio 2010 l'intermediario presentava le proprie controdeduzioni tramite Conciliatore Bancario Finanziario, esponendo preliminarmente le circostanze che avevano determinato il mancato accoglimento di una prima richiesta di disconoscimento del doppio addebito, effettuata dal ricorrente in data 6 ottobre 2008.

Al fine di confermare la correttezza delle proprie registrazioni contabili, l'intermediario forniva copia del giornale di fondo A.T.M. relativamente alle operazioni contestate.

In ordine alla contestazione della veridicità delle registrazioni effettuate, l'intermediario precisava poi che l'orario riportato sull'estratto conto (ore 20,20) si riferiva al momento "dell'autorizzazione" della sessione ai prelievi, così come registrata dal terminale operante presso lo sportello. I due orari (ore 20,21.33 e 20,22.53), di cui alla comunicazione del 17 febbraio 2009, erano da riferirsi invece al momento della "conclusione" delle due operazioni di prelievo con l'emissione del contante richiesto.

Secondo quanto specificato dall'intermediario, infatti, l'apparecchiatura di tipo Sna operante presso lo sportello, consentirebbe - ad avvenuta effettuazione di un prelevamento e prima della chiusura della sessione da parte del cliente - di procedere ad un nuovo prelievo, previa nuova digitazione del PIN.

A conferma di quanto esposto, l'intermediario allegava il documento elettronico che in data 19 settembre 2009 registrava le seguenti tre consecutive operazioni effettuate dalla carta del ricorrente: a) ore 20,20.51 richiesta autorizzazione prelievo; b) ore 20,21.33 prelievo; c) ore 20,22.53 prelievo.

L'intermediario chiedeva quindi all'Arbitro Bancario Finanziario di riconoscere la correttezza del proprio operato e di respingere il ricorso.

Con nota datata 26 gennaio 2010, il ricorrente replicava alle considerazioni svolte dall'intermediario contestando che: a) il giorno successivo al doppio addebito, un addetto della banca gli aveva suggerito l'opportunità di restituire la carta bancomat, per sottoporre la stessa a verifica tecnica e studio, essendosi verificate, in quel periodo, alcune "clonazioni di carte, sul circuito dei bancomat dell'Istituto"; b) "dopo non molti giorni" l'apparato bancomat, presso il quale era stato effettuato il prelievo, era stato sostituito.

Ritenuto il procedimento maturo per la decisione, questo Collegio lo ha esaminato nella seduta del 23 febbraio 2010.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

DIRITTO

La questione sottoposta all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario attiene ad una contestazione inerente un doppio addebito in conto a seguito di due presunte operazioni di prelievo tramite bancomat, eseguite nella stessa giornata del 17 settembre 2008 a distanza di un minuto l'una dall'altra, la seconda delle quali il ricorrente nega di avere mai posto in essere.

Dai riscontri effettuati sul giornale di fondo dell'intermediario, risulta che le due operazioni di prelievo contestate dal ricorrente sono state entrambe effettuate con l'utilizzo della carta bancomat nonché mediante la corretta digitazione del codice PIN e che le stesse non presentano alcuna anomalia essendosi concluse con regolare erogazione delle banconote.

Come più volte affermato dall'Ombudsman Gluri Bancario (cfr. ricorsi n. 2872/2006; n. 5351/2007; 3754/2005; 2246/2004), le operazioni Bancomat documentate dalle risultanze informatiche delle registrazioni effettuate automaticamente dalle apparecchiature presso le quali sono state eseguite le operazioni stesse sono da ritenersi opponibili al titolare della carta, qualora dal giornale di fondo non risulti alcuna anomalia e la prima quadratura di cassa eseguita sull'ATM non evidenzi alcuna eccedenza.

Del resto, il contratto di emissione carta Bancomat, sottoscritto dal ricorrente il 29 luglio 2008, all'art.10, rubricato "Registrazione delle operazioni", prevede espressamente che "l'addebito e l'accredito in conto delle operazioni compiute tramite la Carta è eseguito in base alle registrazioni effettuate dall'apparecchiatura presso cui l'operazione è effettuata."

Anche la discordanza tra l'unico orario registrato sull'estratto conto e i due orari di cui alla comunicazione del 17 febbraio 2009 appare comprensibile alla luce delle spiegazioni adottate dall'intermediario in merito alle caratteristiche dell'apparecchiatura di tipo Sna, operante presso lo sportello ove i prelievi in contestazione hanno avuto luogo, che consentirebbero - ad avvenuta effettuazione di un prelievo e prima della chiusura della sessione da parte del cliente - di procedere ad un nuovo prelievo, previa nuova digitazione del PIN.

Sulla base degli elementi fattuali in suo possesso, il Collegio conclude dunque per l'inaccogliabilità del ricorso.

P. Q. M.

Il Collegio dichiara di non accogliere il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO