

# Impiego abusivo di una carta bancaria - interpretazione dell'obbligo di diligenza del titolare della carta

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2017/08**

In occasione di un furto con scasso presso il suo domicilio, al cliente erano stati sottratti, tra le altre cose, la sua carta bancaria e un foglio sul quale aveva annotato il codice PIN. Prima che il cliente scoprisse l'accaduto, gli ignoti autori avevano effettuato due prelievi al bancomat, per un totale di 10'000 CHF. Siccome la banca aveva rifiutato di entrare nel merito della sua richiesta di risarcimento, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. Quest'ultimo è quindi intervenuto nei confronti della banca, pregandola di riconsiderare la sua posizione. A seguito di un secondo intervento dell'Ombudsman, pur mantenendo in generale la sua posizione iniziale, la banca ha tuttavia offerto al cliente di versargli, come gesto di cortesia, 2'500 CHF. Dopo aver tentato invano di convincere la banca di rivedere la sua posizione, l'Ombudsman ha sottoposto al cliente la proposta della banca, pur ritenendola insufficiente. Il cliente ha infine accettato questa proposta, ringraziando l'Ombudsman.

Mentre il cliente era in vacanza all'estero, dei ladri si sono introdotti nella sua abitazione. Oltre ad arrecargli ingenti danni materiali, gli autori gli avevano sottratto svariati oggetti per un valore complessivo di oltre 60'000 CHF. Gli avevano inoltre sottratto anche la sua carta bancaria e un foglio sul quale aveva annotato una combinazione di cifre, capendo evidentemente che si trattava del codice PIN. Prima che il cliente potesse scoprire l'accaduto e bloccare la carta bancaria, gli autori l'avevano utilizzata insieme al codice PIN per prelevare un importo complessivo di 10'000 CHF dal bancomat.

Sollecitata dal cliente, la banca si era ripetutamente rifiutata di entrare nel merito delle sue richieste. Sostanzialmente l'argomento era che il cliente, oltre ad aver annotato il codice PIN su un foglio, lo aveva conservato nel medesimo locale in cui teneva la carta di credito, rendendo così entrambi «facilmente accessibili». Così facendo aveva violato i suoi obblighi di diligenza contrattuali, ai sensi delle condizioni di utilizzo della carta. Inoltre, a dire della banca, in considerazione degli elevati limiti di prelievo da lui richiesti, il cliente avrebbe dovuto adottare delle misure precauzionali supplementari per la conservazione della carta e del codice PIN.

Poiché il cliente riteneva infondato il rimprovero mossogli dalla banca di aver violato gli obblighi di diligenza contrattuali, si è rivolto all'Ombudsman. Il cliente ha ribadito le spiegazioni da lui fornite alla polizia durante l'interrogatorio avente per oggetto il furto con scasso ed i prelievi illeciti di denaro. Egli ha contestato l'argomentazione della banca sottolineando che benché la carta e il codice PIN si trovassero nel medesimo locale, questi erano comunque stati nascosti in due diversi mobili della camera da letto: la carta era stata deposta nel cassetto della sua scrivania mentre il foglio con il codice PIN era stato messo nel cassetto del suo comodino, sotto numerosi farmaci.

L'Ombudsman ha inizialmente invitato la banca a riconsiderare nuovamente il caso, tenuto conto degli argomenti del cliente e delle circostanze particolari del caso. Senza entrare nel merito dei singoli argomenti, la banca ha riconfermato la posizione già espressa nei confronti del cliente, offrendo, a titolo di cortesia, un indennizzo di 2'500 CHF. Poiché secondo l'Ombudsman la questione centrale non era ancora stata chiarita, ha nuovamente chiesto alla banca di spiegare per quale motivo, tenuto conto delle circostanze specifiche del caso, erano a suo avviso stati violati gli obblighi di diligenza

contrattuali.

In una presa di posizione più dettagliata, la banca ha sostenuto che né dalle disposizioni delle condizioni contrattuali vigenti, né dalle circostanze del caso, si poteva desumere un suo obbligo di farsi carico del danno subito dal cliente. A suo parere, era il titolare della carta a doversi fare carico dell'intero danno. La banca ha inoltre ribadito il fatto che quanto esposto dal cliente costituiva mere supposizioni e che un codice NIP deve essere conservato in maniera strettamente confidenziale. Se il codice viene addirittura annotato, ciò deve avvenire osservando una diligenza particolare. Sempre a detta della banca, è palese che la prima cosa che fa un ladro è cercare gli oggetti di valore nella camera da letto, motivo per cui ci si deve attendere che vada a rovistare nei cassetti delle scrivanie e dei comodini. Non da ultimo, gli ignoti autori avevano rinvenuto la carta bancaria e il corrispondente codice NIP rapidamente e facilmente. In altri termini, a suo avviso, queste erano «facilmente accessibili». Per questi motivi, la banca ha rifiutato di aumentare l'offerta d'indennizzo.

L'Ombudsman ha condiviso l'opinione della banca secondo cui le disposizioni contrattuali costituiscono il punto di partenza per valutare se la banca sia tenuta a indennizzare il cliente per il danno subito a seguito dell'utilizzo illecito della sua carta. Ai sensi di tali disposizioni, le banche si fanno fondamentalmente carico di tali danni unicamente se il cliente ha integralmente rispettato le condizioni di utilizzazione della carta e non ha commesso errori, attenendosi pienamente ai suoi doveri di diligenza. La questione se vi siano i presupposti per un indennizzo dipende dall'interpretazione.

Nel caso in esame, l'Ombudsman non ha potuto condividere l'interpretazione della banca di tali doveri di diligenza ed ha ritenuto insufficiente la sua offerta. Le disposizioni contrattuali non contemplavano infatti alcun divieto di annotare il codice PIN e di conservare tale annotazione. Inoltre, non imponevano al cliente di conservare in locali separati la carta e il corrispondente codice PIN o di adottare particolari precauzioni in caso di limiti di prelievo elevati. Infine, la proposta della banca non teneva sufficientemente conto del fatto che la carta bancaria e il codice PIN del cliente erano custoditi in un appartamento chiuso a chiave, nel quale gli autori del reato si erano introdotti usando la forza. Dopo aver tentato invano di convincere la banca a rivedere la sua posizione, l'Ombudsman ha sottoposto al cliente la proposta di quest'ultima, allegando inoltre una sua propria valutazione dei fatti, aggiungendo che in considerazione dei suoi ripetuti interventi, non c'era da attendersi un'apertura della banca. Il cliente ha allora accettato la proposta della banca, ringraziando l'Ombudsman per gli sforzi profusi.