Verbraucherzentrale Südtirol
Centro Tutela Consumatori Utenti
Die Stimme der VerbraucherInnen
La voce dei consumatori

Centro Tutela Consumatori Utenti

Via Dodiciville 2
39100 Bolzano
Tel. 0471 975597
info@verbraucherzentrale.it

Prelievi con carta bancomat rubata

Gio 25/07/2024 - 16:51

L'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): la banca deve rimborsare il cliente

Il Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano (CTCU) dà notizia di aver recentemente vinto un ricorso davanti all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF): il consumatore coinvolto riceverà un rimborso di 1.950 euro da Unicredit. Il fatto: il consumatore era stato derubato del portafoglio e della carta bancomat, con la quale, subito dopo il furto, erano stati prelevati in totale 2.000 euro da diversi sportelli bancomat.

Le transazioni bancarie non autorizzate possono essere contestate dai clienti alla propria banca entro 13 mesi dalla data di esecuzione delle operazioni stesse e può essere richiesto il rimborso dei relativi importi. La banca può rifiutare il rimborso solo se può dimostrare che la transazione è stata eseguita correttamente o che il cliente ha agito con grave negligenza. Se la banca non è in grado di dimostrare un comportamento gravemente negligente da parte del cliente, questi è tenuto a sopportare una perdita massima (franchigia) di 50 euro.

Nel caso specifico, la carta era stata rubata al consumatore durante un suo spostamento in metropolitana a Roma. Poiché la banca non è riuscita a soddisfare l'onere della prova, non riuscendo a dimostrare in particolare che il cliente era stato gravemente negligente, l'ABF ha stabilito che il cliente deve pagare solo la franchigia di 50 euro, mentre ha diritto al rimborso della restante somma sottratta, pari a 1.950 euro.

Nella decisione è dato leggere che il cliente è stato vittima di un furto "con destrezza" e pertanto non è stato possibile stabilire un comportamento gravemente negligente da parte dello stesso nel custodire lo strumento di pagamento e i relativi codici di accesso.

"Questo caso si è risolto molto bene per il cliente, ma non tutti coloro che subiscono un furto della propria carta bancomat possono aspettarsi una sempre, altrettanto favorevole decisione, poiché molto dipende dalle circostanze in cui è avvenuto il furto. In questo specifico caso, la metropolitana era infatti sovraffollata, il cliente non avrebbe potuto accorgersi del furto e quindi l'ABF non ha ravvisato un comportamento gravemente negligente da parte dello stesso. In altre situazioni, in cui l'interessato ha però maggiori possibilità di proteggersi dal furto, la decisione dell'ABF potrebbe pertanto risultare diversa", afferma Gunde Bauhofer, direttrice del CTCU.

Nel caso ci si accorga di aver subito il furto della carta bancomat, è importante bloccarla al più presto (tramite il numero dedicato), denunciare immediatamente il furto alle autorità di PS e chiedere per iscritto alla banca la restituzione delle somme rubate e addebitate sul proprio conto.

I consulenti del Centro Tutela Consumatori Utenti sono a disposizione per fornire ulteriori informazioni e consigli a riguardo (tel. 0471-975597).