

Operazioni e-banking contestate

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2019/19**

La cliente, che nel presente caso si è rivolta all'Ombudsman, era già in età avanzata ed era rappresentata da suo nipote. Aveva aperto un conto presso la banca diversi anni fa e aveva scoperto che era stato praticamente svuotato con ordini di pagamento per un totale di circa CHF 70'000, emessi tramite e-banking. La cliente non si ricordava di aver concluso un contratto di e-banking e affermava di non possedere un computer e di non avere nozioni d'informatica. È emerso che il genero della cliente aveva intercettato i dati di accesso per l'e-banking inviati dalla banca al suo indirizzo, che aveva poi trasferito i soldi su due conti, quello della suocera e quello della moglie, presso la stessa banca, e che infine gli aveva spesi. La banca si è rifiutata di risarcire la cliente e non ha fatto alcuna concessione nell'ambito della procedura di mediazione. L'Ombudsman ha severamente criticato questo suo atteggiamento. Tuttavia, non ha avuto altra scelta se non quella di indirizzare l'anziana cliente verso i tribunali ordinari.

La cliente ha chiesto alla banca un risarcimento per dei pagamenti, effettuati senza che ne avesse dato l'ordine. La banca si è rifiutata di farlo, basandosi sulle disposizioni in materia di diligenza e responsabilità, contenute nel contratto di e-banking, ch'essa pretendeva aver stipulato con la cliente. Sia nella corrispondenza con la cliente che in quella scambiata poi con l'Ombudsman, la banca ha dato risposte evasive, se non fuorvianti, su quando e come sarebbe stato concluso questo accordo.

In risposta alle domande complementari dell'Ombudsman, la banca ha infine dichiarato che presumibilmente, durante il colloquio per l'apertura del conto, al quale era accompagnata da sua figlia, la cliente aveva espresso il desiderio di avere accesso all'e-banking. La banca ha pure affermato che al momento dell'apertura del conto, la cliente ha ricevuto un documento in cui sono elencati tutti i servizi, compreso quello di e-banking. Tuttavia, la banca non ha potuto fornire una copia personalizzata di questo documento. Sempre secondo la banca, le relative condizioni contrattuali sarebbero poi state accettate con il primo login all'e-banking. Per questo login, la carta bancaria e il relativo codice PIN erano assolutamente necessari. Entrambi risultavano però essere ancora in possesso della cliente quando ha ritirato del contante allo sportello della banca. La banca considerava quindi che la cliente aveva violato il suo dovere di diligenza permettendo al truffatore di entrare in possesso della carta e del codice PIN. La banca non si considerava responsabile del fatto che il truffatore, che era un membro della famiglia della cliente, avesse intercettato anche il lettore di carte e una password, necessari - oltre alla carta bancaria e al codice PIN - per accedere all'e-banking. Infine, la cliente non si era informata sugli estratti conto mancanti, che eppure le erano stati inviati mensilmente ma, apparentemente, intercettati dal truffatore. Se lo avesse fatto, avrebbe potuto scoprire prima le transazioni fraudolente e impedirne altre.

L'Ombudsman ha ritenuto estremamente insolito che la banca non potesse dimostrare chiaramente la conclusione dell'accordo di e-banking al quale si appellava e che ne presumesse l'esistenza sulla base di supposizioni. L'accordo di e-banking descrive i doveri di diligenza dei clienti e contiene le basi sulle quali le transazioni, da loro non effettuate, possono essere attribuite e addebitate loro. La cliente ha contestato la conclusione di un tale contratto, argomentando che non desiderava alcun servizio di e-banking, non disponeva dei dispositivi elettronici necessari e non aveva neppure le nozioni necessarie per farli funzionare. In quanto mediatore neutrale, l'Ombudsman deve rispettare la credibilità delle

parti e non è in grado di chiarire in modo definitivo dei fatti contestati procedendo all'amministrazione di prove. Nel corso della procedura di mediazione non è stato possibile determinare quale parte avesse ragione riguardo alla controversa conclusione di un accordo di e-banking.

Dopo aver esaminato i punti di vista delle due parti, l'Ombudsman ha ritenuto utile risolvere la controversia in modo transattivo. Egli era infatti del parere che la banca dovesse fornire le prove per la conclusione del contratto su cui si appoggiava ed aveva seri dubbi sul fatto che sarebbe stata in grado di farlo nell'ambito di un procedimento giudiziario. La cliente, invece, doveva probabilmente accettare il fatto che il truffatore era entrato in possesso della carta bancaria e del relativo codice PIN. Tuttavia, l'Ombudsman non poteva concepire che lei fosse anche responsabile del fatto che il lettore di carte e la password dell'e-banking erano stati intercettati dal truffatore se, come aveva dichiarato, non aveva concluso un accordo di e-banking e quindi non doveva aspettarsi una tale spedizione. D'altra parte, non informandosi sugli estratti conto mancanti, la cliente ha contribuito all'aumento del danno.

Sulla base di queste considerazioni, l'Ombudsman ha invitato la banca ad accogliere in larga misura le pretese della cliente. Tuttavia, la banca si è categoricamente rifiutata di fare concessioni. L'Ombudsman ha quindi dovuto porre fine ai suoi sforzi di mediazione e nel suo parere conclusivo ha indirizzato la cliente verso i tribunali ordinari. Nei confronti della banca, egli ha espresso la sua incomprensione per la sua mancata disponibilità a trovare una soluzione transattiva e per il comportamento adottato durante la procedura di mediazione.