

Ordini di trasferimento falsificati

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2018/22**

Il cliente, patrocinato da un avvocato, contestava due ordini di trasferimento con cui il suo conto, sul quale erano depositati averi per circa 100'000 CHF, era stato chiuso. Stando a quanto da lui illustrato, gli ordini di trasferimento erano chiaramente dei falsi di cui la banca avrebbe dovuto accorgersi. Egli chiedeva pertanto il ripristino del saldo del conto. La banca riteneva di aver rispettato, nell'ambito della verifica degli ordini di trasferimento, i suoi obblighi di diligenza. Poiché le parti non avevano trovato un'intesa, il cliente ha sottoposto la questione all'Ombudsman. Nemmeno la procedura di mediazione ha tuttavia permesso di trovare un accordo, cosicché il cliente ha intrapreso la via giudiziaria.

Il cliente, domiciliato in Sudafrica, deteneva da alcuni anni un conto presso la banca. Sulla base di un ordine di trasferimento, gran parte dell'aver depositato sul conto era stato trasferito su un conto presso una banca in Asia, che era apparentemente intestato al cliente. Trascorsi alcuni giorni, il conto del cliente era stato chiuso e il saldo residuo trasferito sul medesimo conto in Asia. Secondo quanto esposto dal cliente, entrambi gli ordini di trasferimento erano falsi. Dalle sue ricerche presso la banca era emerso che, in tutta evidenza, gli ignoti autori del reato erano dapprima riusciti a trasmettere alla banca un nuovo numero di telefono. Per fare ciò, essi avevano chiesto telefonicamente alla banca di indicargli un numero di fax e, in seguito, avevano trasmesso per il suo tramite il nuovo numero di telefono. Su richiesta della banca, il primo ordine di pagamento era stato impartito per iscritto. La copia della carta d'identità che vi avevano allegata era stata autenticata da un notaio. L'ordine di chiusura del conto, impartito alla banca alcuni giorni dopo, le è invece stato comunicato verbalmente. Per la verifica degli ordini la banca aveva utilizzato il nuovo numero di telefono, precedentemente trasmesse per fax dagli autori del reato. Dopo aver scoperto la truffa, il cliente ha sporto denuncia e preteso dalla banca il ripristino del saldo del conto, poiché riteneva che essa avesse violato i suoi obblighi di diligenza in merito alla verifica degli ordini di trasferimento. A suo avviso, gli ordini presentavano diverse incongruenze che la banca avrebbe dovuto notare.

La banca ha preso dettagliatamente posizione sulle argomentazioni del cliente sostenendo che non le era imputabile nessuna violazione degli obblighi di diligenza e respingendo la richiesta del cliente di ripristinare il saldo del conto. L'Ombudsman, al quale il cliente ha in seguito sottoposto il caso, ha chiesto alla banca di rivalutare la sua posizione. Poiché in precedenza il cliente aveva già inviato delle comunicazioni per fax e conosceva il numero della banca, l'Ombudsman riteneva che essa avrebbe dovuto indagare sulla richiesta telefonica del chiamante di mettergli a disposizione un numero di fax per trasmetterle un nuovo numero di telefono. Inoltre, quando vengono comunicate nuove informazioni di contatto si impone particolare prudenza e, all'occorrenza, è indicato effettuare una chiamata di controllo al numero di telefono precedentemente comunicato. Ciò non da ultimo in considerazione del domicilio del cliente. Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, le banche considerano il Sudafrica uno Stato ad elevato rischio di criminalità nel settore delle carte di credito e del traffico dei pagamenti. I truffatori riescono regolarmente a intercettare gli invii postali e a procacciarsi in questo modo informazioni sulle relazioni bancarie. In occasione della telefonata con la quale le era stato annunciato l'ordine di chiusura, la banca aveva dovuto comunicare ai finti clienti il suo indirizzo. Ritenuto che il cliente avrebbe già dovuto esserne a conoscenza, anche questa

circostanza avrebbe dovuto indurre la banca a usare particolare prudenza.

Secondo l'Ombudsman, anche l'ordine di pagamento scritto conteneva una serie di elementi che avrebbero dovuto essere esaminati attentamente. Esso prevedeva il trasferimento di una somma relativamente ingente, che corrispondeva di fatto all'intero avere sul conto, in uno Stato che era inusuale per il cliente e con il quale non era ravvisabile nessuna relazione. Contrariamente alle altre comunicazioni del cliente, nell'ordine di pagamento falsificato, il nome della banca non era scritto correttamente. La scrittura, la struttura e, in parte, il modo di scrivere si scostavano dagli ordini precedenti. Inoltre, l'ordine era stato indicato come particolarmente urgente, per il fatto che il denaro era necessario per scopi personali nello Stato asiatico. Il cliente era inoltre del parere che la firma divergesse chiaramente dal modello depositato presso la banca. Il numero di telefono indicato nell'attestazione di autenticità della copia della carta d'identità non corrispondeva a quello dello studio notarile che l'aveva apparentemente rilasciata. Infine, la conferma era stata emessa in Sudafrica il medesimo giorno in cui è stato dato l'ordine di trasferimento, coincidenza che è poi stata giustificata con la necessità urgente del cliente di poter disporre del denaro per scopi personali in Asia. La telefonata di verifica della banca era stata chiaramente effettuata sul nuovo numero di telefono che era stato indicato poco tempo prima dai presunti truffatori.

Il traffico dei pagamenti è un'attività di trattamento su larga scala. Non si può pretendere che la banca verifichi ogni singolo ordine con precisione forense; altrimenti non sarebbe più possibile fornire in modo sensato questo tipo di servizio. Tuttavia, secondo l'Ombudsman, il caso in esame presentava elementi tali da chiedersi, sulla base della giurisprudenza del Tribunale federale in materia (fra cui DTF 4A_386/2016), se la banca avesse adempiuto ai suoi obblighi di diligenza nel verificare l'ordine di pagamento. Egli ha quindi proposto alla banca di andare incontro al cliente in modo significativo.

La banca ha insistito sul fatto di aver verificato gli ordini di trasferimento con la diligenza dovuta. L'ordine era avvenuto nell'ambito di uno schema che il cliente aveva già utilizzato in passato. Già in altre occasioni il cliente aveva comunicato alla banca di esser stato in Asia. Non essendovi elementi di sospetto, non era stato necessario procedere ad ulteriori verifiche. Oltre alle asserzioni del cliente, non vi era alcun argomento convincente che avrebbe permesso di considerare ch'era effettivamente stata commessa una truffa. Anche laddove una prestazione fosse stata erogata ad un terzo non autorizzato, ipotesi contestata dalla banca, il rischio era validamente stato messo a carico del cliente in virtù delle sue condizioni generali. L'esecuzione dell'ordine di trasferimento e di quello di chiusura del conto nonché le comunicazioni e gli estratti ivi relativi erano da ritenere approvati dal cliente, in quanto non erano stati contestati entro i termini stabiliti. Il cliente, non avendo poi più ricevuto gli estratti mensili del conto, egli avrebbe dovuto notificare questo fatto alla banca. La banca considerava inoltre che la decisione del Tribunale federale citata dall'Ombudsman non era applicabile al caso in esame in quanto esso verteva sulla manipolazione della casella di posta elettronica del cliente da parte di autori ignoti, che avevano così potuto inviare e intercettare le sue e-mail. L'asserzione del cliente, secondo cui degli sconosciuti si erano potuti procurare l'accesso alla sua documentazione bancaria, consentiva infine di concludere che gli fosse imputabile una violazione dei suoi obblighi di diligenza.

Nell'intento di dirimere con un accordo bonale la controversia, la banca era tuttavia disposta a rifondere al cliente, senza riconoscimento di un qualsiasi obbligo da parte sua, il 20% del danno subito. L'Ombudsman ha quindi sottoposto al cliente la proposta transattiva della banca, lasciando tuttavia intendere che, in considerazione delle circostanze della fattispecie, si auspicava più ampie concessioni da parte di quest'ultima. Le parti non hanno potuto trovare un accordo sulla base di tale proposta. L'Ombudsman ha poi chiuso il caso dopo aver appreso che il cliente aveva adito la via giudiziaria.