

Pagamento fraudolento

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2019/17**

Il conto e-mail della cliente è stato violato. Gli autori sconosciuti sono poi riusciti a far scattare un pagamento di CHF 9'000 a favore di un conto presso una banca estera inviando un'e-mail contenente quale mittente l'indirizzo della cliente. Dopo la scoperta dell'incidente, l'importo non ha potuto essere recuperato presso la banca destinataria. Secondo la cliente, la sua banca doveva riaccreditare l'importo sul suo conto perché non aveva controllato l'ordine di pagamento con la dovuta attenzione. L'ordine in questione era inusuale per lei, sia nella forma che nel contenuto. Inoltre, la firma che la banca aveva richiesto per posta elettronica per poter eseguire l'ordine era stata palesemente contraffatta. Non essendo riuscita a raggiungere un accordo con la banca, la cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Nella procedura di mediazione, la controversia è stata risolta mediante un accordo.

La banca avrebbe ricevuto una e-mail dalla cliente con un documento allegato. Questo documento conteneva l'ordine di pagamento contestato per CHF 9'000, senza una firma della cliente. La banca le ha poi chiesto via e-mail di firmare l'ordine e di inviarglielo nuovamente, in originale o in copia scannerizzata. La banca ha quindi ricevuto via e-mail la scansione dell'ordine firmato e lo ha eseguito. Si è poi scoperto che l'e-mail è stata scritta da truffatori che hanno violato il conto di posta elettronica della cliente. In risposta alla richiesta della banca, i truffatori avevano aggiunto una firma falsa all'ordine di pagamento. La banca non ha riconosciuto che era falsificata e ha eseguito l'ordine.

Secondo la cliente, la firma sull'ordine di pagamento non corrispondeva alla firma campione depositata presso la banca. Inoltre, non aveva mai dato un ordine per questo importo e non aveva mai trasferito denaro a destinatari all'estero. Aveva sempre annunciato gli ordini di pagamento via e-mail in anticipo per telefono. Era quindi del parere che la banca non aveva esaminato l'ordine con la necessaria cura. Se lo avesse fatto, avrebbe scoperto che la firma era stata falsificata. Gli sforzi della banca per recuperare l'importo dalla banca beneficiaria non hanno avuto successo. La cliente si è lamentata con la banca e ha chiesto il rimborso dell'importo. Sul momento, la banca non ha voluto prendere posizione sul reclamo, in quanto voleva aspettare il risultato delle indagini della polizia. La cliente si è quindi rivolta all'Ombudsman. L'Ombudsman ha contattato la banca e le ha posto varie domande sull'incidente. Dopo aver presentato il rapporto di polizia, la banca ha proposto di riaccreditare alla cliente CHF 4'500.-, ossia il 50% dell'importo trasferito. Essa ha inviato la sua offerta direttamente alla cliente senza rispondere alle domande dell'Ombudsman.

L'Ombudsman ha quindi contattato nuovamente la banca e le ha chiesto di esprimersi in merito alle sue domande. Le ha chiesto se aveva concluso un accordo di posta elettronica con la cliente. Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, se un cliente desidera impartire istruzioni alla banca via e-mail e se essa è disposta ad accettare ordini in questa forma nonostante i rischi di questo canale di comunicazione, questo viene di solito regolato in un accordo. Convenzioni di questo tipo contengono di norma una spiegazione del rischio, compresa una disposizione sulla responsabilità in caso di uso improprio, nonché la definizione della procedura da seguire (ad esempio se e in quale forma gli ordini via e-mail devono essere riconfermati prima dell'esecuzione). Dall'incarto risultava solo che la banca aveva assicurato ai clienti, nelle sue Condizioni generali, che avrebbe adottato misure adeguate contro le attività fraudolente e che avrebbe sopportato le perdite che ne sarebbero derivate in caso di

violazione del livello di diligenza usuale negli affari. Non era chiaro se aveva concluso un accordo di posta elettronica con la cliente. L'Ombudsman ha affermato che, a prescindere da tale accordo, le indagini relative agli ordini effettuati tramite posta elettronica non dovrebbero essere effettuate attraverso lo stesso canale di posta elettronica, poiché ciò significherebbe, nella maggior parte dei casi, che esse tornerebbero nelle mani dei truffatori, che potrebbero così continuare l'inganno. Inoltre, l'Ombudsman ha riscontrato notevoli discrepanze tra la firma della cliente sulle lettere ch'essa gli ha inviato e quella sull'ordine di pagamento falso. Poiché non aveva depositato il campione di firma presso la banca e l'esperienza dimostra che le firme possono cambiare nel tempo, ha chiesto alla banca di commentare l'accusa della cliente secondo la quale la firma non era stata verificata con sufficiente attenzione. Ha anche chiesto alla banca di prendere posizione sull'affermazione della cliente che non aveva effettuato ordini di questo tipo in passato e che il pagamento era per lei insolito. Infine, ha informato la banca che, sulla base delle informazioni attualmente a sua conoscenza, una liquidazione di appena il 50% dell'importo della perdita non era, a suo avviso, appropriata e ha chiesto alla banca di prendere in considerazione un aumento dell'offerta transattiva.

Nella sua risposta, la banca continuava a ritenere di non aver rilevato nulla di insolito nell'ordine di pagamento e di aver verificato l'autenticità della firma della cliente con la consueta cura. Alla fine, tuttavia, si è mostrata disposta ad aumentare la sua offerta transattiva fino a 2/3 dell'importo della perdita, ovvero per un totale di CHF 6'000.-. L'Ombudsman ha considerato che un ulteriore aumento di quest'offerta nell'ambito della procedura di mediazione non era realistico e ha raccomandato alla cliente di accettarla in considerazione dei rischi legati a un procedimento giudiziario. La cliente ne è rimasta soddisfatta e ha accettato la transazione.