

# Richiesta d'indennizzo contro la banca che ha ricevuto pagamenti fraudolenti

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2020/13**

Anche in questo caso, il cliente, rappresentato da un avvocato, è stato vittima di una truffa di "phishing". Ignoti truffatori sono riusciti a ottenere i suoi dati di accesso all'e-banking per mezzo di un falso sito web che assomigliava a quello reale della banca. Con questi dati, sono stati in grado di avviare diversi pagamenti per un totale di circa 250'000 CHF in un breve periodo di tempo. Questo importo è stato trasferito sul conto di un cliente di un'altra banca, che ha agito come "money mule" (letteralmente mulo del denaro) e ha poi trasferito il denaro all'estero. Il destinatario ha ritirato quasi 200'000 franchi in pochi giorni e li ha inviati per posta a un indirizzo a Mosca. Il cliente leso e la sua banca si sono accordati per un risarcimento di 120'000 franchi. Per i restanti 80'000 franchi, il cliente ha cercato di ottenere un indennizzo dalla banca destinataria per violazione delle norme sul riciclaggio di denaro. Avendo quest'ultima rifiutato, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. Purtroppo, non è stato possibile trovare una soluzione per l'ammontare del danno non coperto dalla banca del cliente.

Ignoti hanno inviato un'offerta di lavoro via SMS al cliente della banca destinataria. Poco dopo aver accettato l'offerta, il cliente ha ricevuto un contratto di lavoro come "task manager", scritto in un tedesco molto scarso. Ha poi ricevuto istruzioni via SMS e e-mail con la richiesta di rendere il suo conto bancario disponibile a ricevere fondi, di ritirarli poi immediatamente in rate in contanti e di inviarle per posta a un indirizzo di Mosca. I fondi in questione provenivano dal conto del cliente leso, al quale i truffatori erano stati in grado di accedere utilizzando i dati di accesso fraudolentemente intercettati. Il cliente della banca ricevente ha eseguito dietro compenso il compito richiesto. Tuttavia, l'ultima rata di circa 50'000 franchi ha potuto essere bloccata dal ministero pubblico, allertato dalla denuncia sporta dal cliente leso. Il cliente della banca ricevente è stato poi condannato per riciclaggio di denaro con decreto penale. Anche se il cliente leso ha fatto valere le proprie pretese nel processo civile, il condannato era molto probabilmente senza mezzi. Dal canto loro, i truffatori non hanno potuto essere identificati.

Nel corso del procedimento penale, il cliente danneggiato ha appreso che solo circa 200 franchi si trovavano sul conto del cliente della banca destinataria prima che i fondi del proprio conto vi venissero versati e che da anni gli unici importi accreditati su questo conto erano una piccola pensione versata regolarmente. Il cliente ha quindi ritenuto che la banca ricevente, nell'applicare le necessarie misure di prevenzione del riciclaggio di denaro, avrebbe dovuto riconoscere il carattere insolito sia degli accrediti che dei prelievi di contanti, che erano avvenuti improvvisamente in un tempo molto breve. Ha quindi chiesto alla banca ricevente d'indennizzarlo per la perdita non coperta dalla sua banca.

La banca ricevente ha sostenuto che per ovvi motivi non poteva reagire al primo accredito o prelievo di contanti. Il suo sistema di prevenzione del riciclaggio di denaro ha rilevato rapidamente le transazioni, dopo di che il consulente della banca ha contattato telefonicamente il destinatario dei versamenti. Tuttavia, quest'ultimo ha dato una spiegazione plausibile per le transazioni: ha dichiarato aver venduto azioni di una società a responsabilità limitata tedesca al cliente leso e aver poi consegnato il denaro in contanti alla società per evitare le spese applicate ai trasferimenti bancari.

Secondo la banca ricevente, dopo aver chiesto al cliente ch'egli le documentasse, il consulente ha concluso che le sue affermazioni erano plausibili.

L'ordine di sequestro del ministero pubblico è arrivato un giorno dopo, e la banca ricevente ha potuto bloccare l'importo rimanente di 50'000 franchi. La banca ha ritenuto di aver reagito all'incidente in modo tempestivo e appropriato. Per completezza, la banca ha inoltre informato il cliente leso che le disposizioni della Legge sul riciclaggio di denaro e le relative ordinanze non rappresentano norme di protezione in relazione alla responsabilità extracontrattuale ai sensi dell'art. 41 del Codice delle obbligazioni.

Nonostante l'intervento dell'Ombudsman, la banca ricevente ha mantenuto la sua posizione e ha escluso qualsiasi concessione al cliente danneggiato. Ha semplicemente ripetuto gli argomenti già presentati all'avvocato del cliente. L'Ombudsman ha quindi dovuto chiudere il caso senza ulteriori azioni inviando il suo parere finale al cliente danneggiato.

Nella sua presa di posizione, l'Ombudsman si è dapprima pronunciato sulla base che, in un caso del genere, potrebbe essere invocata per innescare la responsabilità della banca. Poiché il cliente danneggiato e la banca destinataria non hanno un rapporto contrattuale, può essere considerata solo la responsabilità extracontrattuale ai sensi dell'articolo 41 del Codice delle obbligazioni. Affinché tale responsabilità sorga nel caso di un danno puramente economico, deve esserci una violazione di una norma di protezione destinata a prevenire il verificarsi di tale danno. Sebbene l'Ombudsman, a differenza della banca destinataria, sia dell'opinione che le disposizioni sul riciclaggio di denaro costituiscano una tale norma di protezione, la responsabilità extracontrattuale può in ogni caso essere invocata solo se la stessa è stata violata con dolo o dolo eventuale, vale a dire se la violazione è stata causata intenzionalmente. Una violazione negligente non è sufficiente.

Nel caso in esame, si trattava di stabilire se, autorizzando i prelievi di denaro, la banca destinataria e i suoi impiegati si sono resi colpevoli di ostruzione ai sensi delle disposizioni sul riciclaggio di denaro dell'articolo 305bis del Codice penale svizzero e, in caso affermativo, se hanno agito con dolo o dolo eventuale.

In considerazione degli accrediti e dei prelievi di contanti contestati, erano comprensibili le ragioni per cui il cliente leso ha accusato la banca di aver violato il suo obbligo di chiarimento delle transazioni insolite, di aver impedito in questo modo il blocco dei fondi e di essere quindi responsabile del danno subito. Analizzando la lista delle transazioni, in particolare i prelievi di contanti, c'era effettivamente da chiedersi se la reazione della banca destinataria non era stata troppo tardiva. Nella procedura di mediazione, tuttavia, non è stato possibile chiarire se la banca ricevente aveva agito nell'ambito abituale o lecito o se il suo comportamento costituiva una violazione dei suoi obblighi prudenziali o era penalmente repressibile. Ciò valeva in particolare per quanto concerneva la questione molto delicata se nel caso specifico il comportamento andava considerato dolo o dolo eventuale.