

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

- Prof. Avv. Antonio Gambaro	Presidente
- Prof. Avv. Emanuele Lucchini Guastalla	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Prof.ssa Antonella Maria Sciarrone Alibrandi	Membro designato dalla Banca d'Italia
- Dott. Mario Blandini	Membro designato dal Conciliatore Bancario Finanziario
- Avv. Guido Sagliaschi	Membro designato dal C.N.C.U. (Estensore)

nella seduta del 28 ottobre 2010, dopo aver esaminato

- il ricorso e la documentazione allegata;
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione;
- la relazione istruttoria della Segreteria tecnica

FATTO

La controversia concerne un'operazione compiuta nell'ambito della prestazione di un servizio di *money transfer*. Il servizio consiste nel trasferimento di denaro attraverso complesse operazioni di compensazione tra operatori finanziari a vario titolo tra loro collegati, effettuato in tutto il mondo e in tempi particolarmente rapidi.

In data 28.08.2009, il ricorrente si recava presso un sub-agente dell'intermediario – che a sua volta si qualifica nelle proprie controdeduzioni quale mandatario per l'Italia di una società estera di *money transfer* – per effettuare una rimessa di denaro di 700 sterline inglesi (pari a Euro 826,89) in favore della figlia, in vista della partenza di quest'ultima per Londra i primi di settembre. A fronte della rimessa, gli veniva consegnato un codice che il beneficiario avrebbe dovuto fornire all'atto del ritiro. Giunta a Londra e recatasi presso un'agenzia di *money transfer* appartenente al medesimo *network*, la figlia del ricorrente apprendeva che il denaro era già stato ritirato il 28.08.2009 da una persona il cui nominativo non veniva inizialmente reso noto per motivi di privacy.

A fronte di esplicita richiesta del ricorrente, l'intermediario, con lettera del 26.11.2009, inviava copia del modulo del prelievo ("*to receive money*") e specificava che il denaro risultava riscosso dalla persona che si è "*presentata, a mezzo di documento di identità, come rispondente al nome [della figlia] e che ha dimostrato di essere a conoscenza di quelle indicazioni relative alla transazione che costituiscono condizione indispensabile ai fini del pagamento*", escludendo conseguentemente ogni sua responsabilità per l'accaduto.



Con reclamo del 4.12.2009 il ricorrente contestava la ricostruzione dei fatti offerta dall'intermediario rilevando che:

- alla data del prelievo la figlia si trovava ancora in Italia;
- anche il passaporto (di cui è stata prodotta copia) e la carta di identità della figlia erano in Italia;
- la firma riportata sul modulo non coincideva con quella della figlia;
- la figlia non ha mai abitato all'indirizzo indicato nel modulo come residenza del soggetto che ha prelevato il denaro;
- la figlia era cittadina italiana e non ha mai posseduto un documento di identità quale quello apparentemente indicato nel modulo: "*Identification: UK; Type D.L.; Expiration 11/12/20; Number 752108*".

Il ricorrente chiede la restituzione della somma complessiva di Euro 868,89 (pari alla somma della rimessa di denaro e delle relative spese: Euro 826,89=700 sterline inglesi + Euro 42,00), unitamente al risarcimento del danno subito per non aver potuto disporre del denaro in Gran Bretagna e per aver dovuto provvedere in gran fretta a ricostituire la provvista di denaro per la figlia.

Le controdeduzioni sono pervenute alla Segreteria Tecnica, via PEC, in data 1.07.2010. L'intermediario in via preliminare, ha fornito una breve descrizione dei soggetti che offrono il servizio di *money transfer*, precisando di agire come mandataria non esclusiva per l'Italia di una società estera e di operare sul territorio italiano "*a mezzo di sub mandatari*". Precisava inoltre che: (a) il cliente che voglia inviare denaro deve compilare un modulo denominato "*to send money*" contenente i dati anagrafici del mittente e il nome del destinatario, l'importo da inviare e il paese di destinazione del pagamento; (b) l'intermediario fornisce al mittente un codice di dieci cifre (*money transfer control number - "MTCN"*) necessario per consentire l'incasso da parte del beneficiario; (c) il beneficiario può recarsi presso qualsiasi agenzia del paese di destinazione per ritirare il denaro e a tal fine deve mostrare all'operatore un documento d'identità e comunicare il nominativo di chi ha inviato il denaro, nonché conoscere l'importo della somma inviata, il luogo di provenienza della stessa e il codice MTCN.

Nel merito, l'intermediario conferma che il ricorrente, in data 18.08.2009, ha effettuato una richiesta di trasferimento di denaro presso una società submandataria dell'intermediario, secondo quanto risulta dal modulo "*to send money*" prodotto agli atti. Respinge tuttavia gli addebiti sollevati dal ricorrente, affermando che la somma sia stata incassata da un soggetto che appariva legittimato a riceverla, in quanto l'operazione di incasso è stata effettuata da persona qualificatasi con il nominativo del beneficiario indicato nel modulo, la quale ha esibito un documento di identità apparentemente valido e ha inserito nel modulo di prelievo "*to receive money*" tutti i dati corretti (nome e cognome del mittente; entità dell'importo; paese di provenienza delle somme e codice MTCN).

Quanto alla richiesta di ristoro dei danni subiti, l'Intermediario osserva che la richiesta difetterebbe di supporto probatorio.

DIRITTO

Dalla documentazione in atti è provato che le somme trasferite dal ricorrente siano state ritirate da persona diversa dalla figlia del ricorrente medesimo. Al riguardo, si segnala in particolare quanto segue:

- la difformità tra le firme apposte sul modulo "*to receive money*" e sul passaporto della figlia del ricorrente appare evidente;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- la figlia non ha un passaporto inglese e non ha residenza in Inghilterra, come invece emergerebbe dal modulo “*to receive money*”.

Pertanto, l'operazione di *money transfer* non è andata a buon fine.

Secondo i principi generali in tema di onere della prova, spetta dunque al resistente provare che l'inadempimento non sia a sé imputabile, dimostrando di aver correttamente agito e di aver adottato tutte le precauzioni necessarie al buon esito della procedura di trasferimento del denaro.

La resistente non è in grado di dimostrare che la procedura stabilita nelle proprie condizioni generali di servizio sia stata correttamente seguita, essendosi limitata a produrre in atti soltanto il modulo “*to receive money*”, nel quale è riprodotta una firma del tutto illeggibile e sono indicati gli estremi di un presunto passaporto inglese, di cui non ha copia.

Di contro, dall'esame della procedura che secondo l'intermediario dovrebbe garantire il buon esito del trasferimento, emerge l'inadeguatezza di tale procedura a garantire la coincidenza tra il beneficiario dell'operazione e il soggetto che si presenta all'incasso e, dunque, il buon esito del trasferimento. In casi simili a quello oggetto del presente ricorso, il buon esito del trasferimento sarebbe assicurato laddove l'intermediario adottasse semplici accorgimenti, ad esempio aggiungendo alcune informazioni personali del beneficiario (quali il codice fiscale o il numero del documento di identità o, quantomeno, la data e il luogo di nascita) a quelle contenute nel modulo “*to send money*”, da verificare al momento dell'incasso.

L'intermediario deve dunque ritenersi responsabile del mancato trasferimento delle somme alla figlia del ricorrente e deve essere condannato alla restituzione al ricorrente delle medesime, unitamente alle commissioni applicate per dare corso all'operazione.

La richiesta di risarcimento dei danni ulteriori deve invece essere respinta, essendo del tutto generica e non essendo stato fornito, al riguardo, alcun concreto elemento probatorio.

PQM

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario rifonda al ricorrente la somma di € 868,89.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e al ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANTONIO GAMBARO