Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ORLANDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) STELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FERRETTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) TINA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STELLA GIOVANNI

Nella seduta del 17/10/2017, dopo aver esaminato:

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

FATTO

Con riferimento ad un'operazione di trasferimento di denaro eseguita dalla ricorrente tramite l'intermediario convenuto - non andata a buon fine a causa dell'avvenuto ritiro della somma oggetto di trasferimento da persona diversa dal beneficiario - è stato presentato ricorso all'ABF al fine di ottenere il rimborso dell'importo trasmesso.
Parte ricorrente - facendo integrale richiamo all'atto di reclamo - ha allegato di aver richiesto, in data 04.12.2015, il trasferimento della somma di € 900,00 (oltre alle spese, per un totale di € 939,00) a favore di una persona nel Regno Unito (a Londra). L'importo *de quo*, tuttavia, veniva ritirato da un soggetto terzo, diverso dalla persona legittimata. In questa sede, pertanto, la ricorrente insta per la ripetizione della predetta somma, oggetto del trasferimento non andato a buon fine.
In sede di controdeduzioni, parte resistente ha allegato che "*a quanto risulta documentalmente* […] *la somma per cui è causa è stata regolarmente incassata in Inghilterra proprio da una persona qualificatasi e correttamente identificata come* [la beneficiaria del trasferimento]*, "soggetto" risultato a conoscenza di tutte le informazioni contrattualmente necessarie e sufficienti per poter incassare legittimamente il denaro"*. Infatti, come risulta dalla ricevuta di pagamento (denominata: modulo "*to receive money*"), la persona presentatasi per ritirare la somma oggetto di trasferimento, oltre ad aver esibito un documento di identità recante le generalità della persona indicata come beneficiaria dalla ricorrente, avrebbe comunicato all'intermediario: *i*) nome e cognome della ricorrente

(in quanto mittente del denaro); *ii*) importo esatto oggetto di trasferimento; *iii*) Paese di provenienza dell'ordine di trasferimento; *iv*) codice numerico identificativo della transazione. "*Ne consegue che il pagamento della somma trasferita risulta correttamente eseguito - in perfetta buona fede - al soggetto che appariva pienamente legittimato a riceverlo in virtù di circostanze univoche, con ogni conseguenza in ordine alla avversa domanda restitutoria*".
Peraltro, posto che le predette informazioni (e, in particolare, il numero identificativo univoco dell'operazione) erano a conoscenza della sola ricorrente, sarebbe ragionevole supporre che la persona che ha ritirato il denaro "*abbia potuto apprendere tali informazioni o direttamente dalla ricorrente o carpendole mediante messi fraudolenti dalla stessa*".
Nelle conclusioni l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio concerne la valutazione della condotta dell'intermediario in relazione al pagamento di somme a soggetto rivelatosi il non effettivo destinatario. Dispone in proposito l'art. 25 del D.lgs. n. 11/2010, che ha recepito la Direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento: "*quando l'operazione di pagamento è disposta dal pagatore…il prestatore di servizi di pagamento del pagatore è responsabile nei confronti di quest'ultimo della corretta esecuzione dell'ordine di pagamento ricevuto*".
Nel caso di specie la ricorrente ha allegato che le somme in questione non sono state pagate al corretto destinatario, mentre l'intermediario ha affermato di aver eseguito l'operazione controversa con la dovuta diligenza, avendo correttamente identificato la persona che ha ritirato i fondi.
Le modalità di esecuzione del servizio di *money transfer* sono illustrate nel foglio informativo (all. 2 controdeduzioni). In detto foglio informativo si prevede, fra l'altro, che "*il Mittente richiede il Servizio tramite la presentazione all'Agente del Modulo, debitamente firmato e versa in contanti l'importo da trasferire e le relative commissioni…L'Agente indica sul Modulo di Conferma un codice identificativo dell'operazione (<<Money Transfer Control Number>> o <<MTCN>>). Il Mittente comunica il MTCN solo ed esclusivamente al soggetto che può ritirare le somme a destinazione (il <<Beneficiario>>)…Per procedere all'incasso, il Beneficiario deve esibire all'Agente un documento di identità valido, comprovante la rispondenza del suo nominativo ai dati indicati dal Mittente e deve comunicare all'Agente: 1) il nome e il cognome del Mittente 2) l'ammontare dei fondi trasferiti… 3) il Paese di provenienza dei fondi e 4) il codice MTCN…* ".
Con riferimento all'ordine di trasferimento oggetto di controversia, le parti hanno versato in atti copia dell'ordine di invio (modulo "*to send money*") e del modulo per ritirare il denaro ("*to receive money*").
A dimostrazione della correttezza del proprio operato, parte resistente ha allegato di aver verificato l'identità del ricevente tramite documento di identità (passaporto), del quale ha acquisito il numero. Copia del documento, tuttavia, non risulta versata in atti.
Orbene, a fronte della contestazione della ricorrente secondo cui le somme in questione non sono state pagate al corretto destinatario, sarebbe stato onere dell'intermediario (ossia il debitore della prestazione rimasta inadempiuta) dimostrare che vi è stato l'esatto adempimento (cfr. Cass. 12961/2011). Invero, come si è detto, l'intermediario non ha soddisfatto tale onere probatorio, tanto è vero che non è stata neppure allegata la copia del documento di identità della persona che ha materialmente ritirato il denaro spedito dalla ricorrente (cfr. Coll. Roma, n. 5759/2017; Coll. Milano, n. 8909/2016).
A quanto sopra si aggiunga che questo Collegio ha segnalato più volte l'oggettiva insufficiente sicurezza che caratterizza le procedure di trasferimento di somme di danaro

come quelle oggetto di controversia (Coll. Milano, nn. 5457/2016; 5361/2015; 1599/2014). Ancorché l'intermediario abbia dichiarato di aver verificato l'identità del destinatario che ha provveduto all'incasso della somma trasferita e i dati necessari a contraddistinguere l'operazione (generalità del mittente, importo trasferito, paese di provenienza e codice identificativo dell'operazione - cd. MTCN), i sistemi attualmente adottati per la corretta identificazione *dell'accipiens* risultano, in realtà, inidonei a dimostrare l'esatto adempimento dell'intermediario e a garantire un sufficiente livello di sicurezza circa il buon fine dell'intera operazione di trasferimento: infatti, il destinatario è identificato solo con il nome e cognome, senza ulteriori dati (anche anagrafici) idonei a permettere una corretta individuazione del soggetto in questione. In casi simili a quello oggetto del presente ricorso, il buon esito del trasferimento sarebbe stato, infatti, assicurato laddove l'intermediario avesse adottato semplici accorgimenti, 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 e idonee a identificare in maniera univoca il beneficiario.
L'intermediario deve, dunque, ritenersi interamente responsabile del mancato trasferimento delle somme all'effettivo beneficiario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 900,00.
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
FLAVIO LAPERTOSA