



## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARTINO

Seduta del 05/11/2019

### FATTO

Parte ricorrente, anche a mezzo della documentazione acclusa al ricorso, allega che in data 24.07.2018 la ricorrente riceveva l'assegno circolare n. \*554 di Euro 6.000,00 emesso dall'intermediario A quale corrispettivo del prezzo pattuito per la vendita di un orologio.

Lo stesso giorno, prima di perfezionare la vendita, la ricorrente contattava telefonicamente la filiale dell'intermediario A, che aveva emesso l'assegno circolare, al numero telefonico \*111 "reso pubblico dallo stesso Istituto sul proprio sito internet ufficiale" al quale rispondeva un operatore che confermava "la regolarità e la bontà del titolo".

Parte ricorrente provvedeva dunque a perfezionare la vendita consegnando l'orologio e versava l'assegno circolare presso una filiale dell'intermediario B, come da indicazioni ricevute dall'intermediario C, presso cui intrattiene un rapporto di c/c.

Accedeva all'*home banking* e "constatava che l'assegno era stato regolarmente incassato in data 25.07.2019 [25.07.2018] (data valuta) e che l'importo di Euro 6.000,00 era stato correttamente accreditato sul conto corrente".

In data 30.07.2018 Parte ricorrente veniva contattata da un promotore finanziario dell'intermediario C, il quale la avvertiva che la somma di Euro 6.000,00 era stata stornata



in pari data in quanto l'assegno circolare versato il 24.07.2018 era risultato contraffatto; ogni tentativo di contattare il venditore era risultato vano e, contattando il giorno successivo la filiale dell'intermediario A, apprendeva che quest'ultimo non emetteva affatto assegni circolari.

A quel punto Parte ricorrente proponeva reclamo in data 06.08.2018 nei confronti degli intermediari A e C, con esito negativo; in data 08.11.2018 proponeva reclamo all'intermediario B, il quale ometteva di rispondere.

Parte ricorrente deduce quindi, quanto alla responsabilità dell'intermediario A, che:

- quest'ultimo ha posto in essere una condotta poco garantista per la clientela, assicurando *“la bontà e solvibilità del titolo”* al telefono;
- non essendo l'intermediario A abilitato ad emettere assegni circolari, era stata fornita una falsa informazione o da qualcuno *“all'interno del call center della filiale di [...], o da terzi soggetti intromessisi fraudolentemente nella linea telefonica dell'intermediario bancario”*;
- sussisteva responsabilità per tale condotta, come affermato da precedenti decisioni ABF, stante l'esistenza del nesso di causalità col danno a lei cagionato; nulla si sarebbe verificato laddove l'intermediario avesse vigilato e controllato la propria infrastruttura telefonica;

Quanto alla responsabilità degli intermediari B e C, deduce che:

- l'intermediario B è la capogruppo dell'intermediario C, e per questo garantisce la possibilità di effettuare versamenti di assegni nei propri ATM;
- entrambi erano qualificabili come negoziatori dell'assegno circolare, e non avevano svolto la loro attività secondo la diligenza qualificata dell'accorto banchiere ex art. 1176, comma 2, c.c. stante l'accettazione all'incasso di un titolo emesso da un intermediario non autorizzato all'emissione di assegni circolari;
- per consolidato orientamento dell'Arbitro, *“deve ritenersi sussistente la responsabilità della banca negoziatrice per la mancata rilevazione, al momento dell'incasso, di eventuali alterazioni degli elementi dell'assegno circolare depositato dal cliente rilevabili ictu oculi [...] con conseguente obbligo di risarcimento del danno”*.

L'intermediario A, nel costituirsi, eccepisce che

- l'assegno negoziato non era da lui emesso, non essendo autorizzato ex art. 49 t.u.b. all'emissione di assegni circolari;
- il titolo presentava segni di contraffazione rilevabili *ictu oculi*: *“in particolare, il capitale sociale (€ 10.132.594,00), il numero della P. Iva (01536681214) e la dicitura “Iscrizione nell'Albo delle aziende di credito n. 5136”, non possono essere attribuiti all'odierna resistente (cfr. Allegato 1).”*
- *“Se, pertanto, l'intermediario negoziatore avesse utilizzato la diligenza dell'accorto banchiere ex art 1176, secondo comma, c.c. si sarebbe immediatamente avveduto della macroscopica falsificazione del titolo”*;
- era stato attivato a sua insaputa un servizio di trasferimento di chiamata sulle linee telefoniche del quale non era agevole accorgersi in assenza di interferenze non occasionali;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- avuto notizia della circolazione di assegni falsificati, aveva sporto denuncia (integrata a più riprese) e richiesto alla società fornitrice del servizio telefonico la disattivazione del trasferimento di chiamata;
- riteneva responsabile esclusivamente la banca negoziatrice, per non aver adeguatamente controllato il titolo, anche alla luce della giurisprudenza di legittimità e dell'Arbitro.

L'intermediario B eccepisce che:

- svolgeva per conto dell'intermediario C servizi di sportello;
- non risultava essere sporta alcuna denuncia da parte della ricorrente per quanto occorso;
- la ricorrente, ponendo in essere autonomamente una telefonata di "*bene emissione*" per un assegno consegnatole da un soggetto pressoché sconosciuto, aveva posto in essere una condotta "*sicuramente incauta ed imprudente*";
- contrariamente a quanto esposto dalla ricorrente, aveva risposto al reclamo del 08.11.2018 in data 06.12.2018 riscontrandolo negativamente affermando che: "*il titolo non presentava elementi che ne evidenziassero la falsità successivamente dichiarata dalla Banca emittente. In particolare l'inserimento dei dati identificativi all'interno degli applicativi informatici interbancari non ha prodotto feedback negativi, che caratterizzano normalmente un titolo falso/clonato*";
- "*il titolo negoziato era provvisto di tutti gli elementi essenziali elencati dalla legislazione, oltre che, accolto salvo buon fine con disponibilità trascorsi i tempi tecnici previsti per comunicare un eventuale impagato*";
- il titolo era stato accettato dalla ricorrente sotto la propria esclusiva responsabilità;
- in qualità di negoziatore per conto dell'intermediario C (svolgendo per esso un servizio di cassa), aveva verificato la presenza nel titolo dei requisiti essenziali prescritti dalla normativa di cui all'art. 83 del R.D. 1736/1933;
- il versamento era avvenuto, per esclusiva scelta della ricorrente, presso un ATM evoluto, senza coinvolgere l'operatore di sportello e senza ottenere alcun "*bene emissione*";
- "*la negoziazione del titolo è avvenuta nel rispetto della procedura CIT, tramite backup perché all'atto della lavorazione non è stato possibile acquisire l'immagine analogica del titolo, con Abi e Cab corrispondenti alla Banca Emittente es esito della negoziazione positivo*";
- non sussisteva alcuna sua responsabilità in quanto il titolo non sembrava presentare anomalie di immediato riscontro e in quanto la ricorrente aveva scelto di chiamare personalmente la banca emittente e di versare l'A/C presso l'ATM evoluto senza chiedere un bene emissione con il supporto dell'operatore di sportello.

Infine, l'intermediario C eccepisce che:

- data 24.07.2018 versava sul proprio c/c un assegno circolare di Euro 6.000,00 per il tramite di un ATM dell'intermediario B – col quale, non disponendo di agenzie operative sul territorio, aveva sottoscritto un accordo commerciale – che è stato poi stornato in data 30/07/2018 in quanto contraffatto;
- non era in alcun modo responsabile dell'accaduto, lavorando soltanto i flussi dei



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

titoli senza aver modo di visionarne la materialità;

- in ogni caso, la contraffazione del titolo non era rilevabile *ictu oculi* anche sulla base di quanto affermato successivamente dall'intermediario A;
- sulla base del contratto in essere tra le parti, l'importo degli assegni veniva accreditato "con riserva di verifica e salvo buon fine";
- l'assegno *de quo* veniva legittimamente stornato nel pieno rispetto dei termini di stornabilità, con avviso alla cliente;
- la ricorrente era l'esclusiva responsabile dell'accaduto, per aver deciso autonomamente di contattare la filiale emittente e per aver ceduto il bene prima del deposito del titolo.

Parte ricorrente ha replicato alle difese degli intermediari, con articolate controdeduzioni.

Chiede, in conclusione, il risarcimento di Euro 6.000,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo al soddisfo.

Gli intermediari convenuti, respingendo ogni addebito, chiedono il rigetto del ricorso nei loro rispettivi confronti.

## DIRITTO

In sintesi, Parte ricorrente lamenta la mancanza di diligenza degli intermediari B e C per avere consentito l'incasso di un titolo contraffatto e chiede che sia ritenuto responsabile in solido anche l'apparente emittente, intermediario A, il quale sarebbe stato contattato telefonicamente dallo stesso ricorrente per la verifica di "bene emissione" del titolo.

Conseguentemente, chiede il risarcimento del danno per una somma pari all'ammontare dell'assegno circolare apparentemente emesso in data 20.07.2018 dell'importo di Euro 6.000,00 e rivelatosi falso.

Si evidenzia che dai documenti prodotti dall'intermediario A risulti che i suoi dipendenti si erano resi conto della problematica del trasferimento di chiamata sin dal 10.07.2018 e che, pur sporgendo una serie di denunce a partire dal 17.07.2018, effettivamente la disattivazione del servizio di "Trasferimento di chiamata" sia stata formalmente richiesta in data 26.07.2018.

Con riferimento alla condotta dell'intermediario negoziatore (tramite ATM evoluto), la giurisprudenza dell'Arbitro, sulla scorta dei principi sostenuti anche dalla S.C., è solita affermare che, alla luce del principio di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, la banca negoziatrice incorre in responsabilità solo nel caso in cui proceda al pagamento di un assegno la cui alterazione sia riscontrabile *ictu oculi*, attraverso un attento esame diretto dell'assegno, senza che sia richiesto l'impiego di attrezzature tecnologiche eccessivamente sofisticate e dispendiose.

In altre parole, la responsabilità della banca può essere affermata solo qualora l'alterazione o contraffazione fosse agevolmente percepibile al momento della presentazione dell'assegno, mentre va esclusa laddove da un diligente esame a vista del titolo non fosse possibile rilevare l'alterazione e/o contraffazione dello stesso.

L'intermediario B svolge servizio di sportello per conto dell'intermediario C; in particolare "ha effettuato un mero controllo formale del titolo, svolgendo un servizio di cassa".



L'intermediario B evidenzia nelle sue controdeduzioni che dalle verifiche effettuate alla presentazione del titolo per l'incasso non sarebbero emerse anomalie in quanto il titolo presentava i requisiti essenziali di cui all'art. 83 R.D. n. 1736/1933 ancora vigente.

Eccepisce inoltre che il versamento è avvenuto tramite ATM evoluto, senza che la ricorrente richiedesse l'intervento dell'operatore di sportello, né era stato rilasciato alcun bene emissione, nel rispetto della procedura CIT *"tramite backup perché all'atto della lavorazione non è stato possibile acquisire l'immagine analogica del titolo, con Abi e Cab corrispondenti alla Banca Emittente ed esito della negoziazione positivo"*.

L'intermediario C non dispone di agenzie sul territorio; qualora un cliente debba versare assegni, sulla base di un accordo commerciale con l'intermediario B, dovrà provvedere a versarlo tramite gli sportelli di quest'ultimo.

Deduce che, sulla base del contratto di c/c n. \*641 in essere tra le parti, l'accredito dell'assegno circolare è avvenuto salvo buon fine (s.b.f.) e produce le condizioni generali di contratto relative al c/c in contesa. Deduce ulteriormente che lo storno dell'assegno circolare è avvenuto nel rispetto dei termini di stornabilità.

La ricorrente dichiara di aver contattato personalmente la filiale di Caserta dell'intermediario apparente emittente A, reperendo il numero telefonico reso pubblico da quest'ultimo sul sito *"ufficiale"*, e di aver ricevuto telefonicamente riscontro da un funzionario circa *"la regolarità e la bontà del titolo"*.

Al riguardo fornisce le seguenti evidenze: screenshot chiamate effettuate; screenshot dettaglio chiamate risultanti dall'app dell'operatore telefonico. Dallo screenshot delle chiamate effettuate emergono tre tentativi di chiamata, di cui solo uno andato a buon fine, come risulta anche dal report del gestore telefonico. Il numero telefonico reso pubblico sul sito dell'intermediario A coincide con quello contattato dalla ricorrente.

Nelle repliche la ricorrente ha affermato di essere stata *"costretta"* a versare tramite ATM evoluto per via delle politiche aziendali dell'intermediario B. Non consta tuttavia in atti alcuna documentazione al riguardo.

Orbene, alla luce di quanto sopra, occorre muovere da quanto precisato dal Collegio di Coordinamento, nella decisione n. 7283/18 – nella quale sono compiutamente delineate le regole di condotta facenti capo ai soggetti coinvolti in vicende analoghe a quella in esame – e dal Collegio di Milano, decisione n. 1887 del 22.01.2019, che ne ha fatto applicazione condivisibile in relazione al fenomeno delle interferenze sulla linea telefonica della banca emittente.

In particolare, non rispetta l'obbligo di garantire assetti organizzativi e controlli interni in grado di assicurare la regolare gestione dello strumento di pagamento chi, in un arco temporale lungo, come nel caso di specie, non riesca a risolvere il problema delle interferenze nella propria linea telefonica, con la conseguenza che, in tal caso, il comportamento dell'intermediario è un comportamento negligente, fonte di responsabilità.

Deve dunque affermarsi la responsabilità dell'intermediario A, tenuto alla restituzione di Euro 6.000,00 oltre interessi dalla data del reclamo.

Non, invece, quella degli intermediari B e C, essendo dirimente in tal senso la previsione dell'incasso *"salvo buon fine"*.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario (A) tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 6.000,00 (seimila/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo. Non accoglie il ricorso nei confronti degli intermediari (B) e (C).**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario (A) corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI