

Differenze nell'ambito di un versamento in contanti presso uno sportello bancario

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2018/04**

La rappresentante di un'associazione culturale era solita versare presso lo sportello gli incassi in contanti degli eventi organizzati dalla sua associazione, dopo aver contato personalmente l'importo. Di regola l'impiegato di banca prendeva in consegna il denaro e lo contava ricorrendo ad una macchina contasoldi ubicata fuori dal campo visivo della rappresentante della cliente. Al terzo versamento effettuato in tal modo, era risultata una differenza di 200 CHF fra il conteggio della rappresentante e quello della banca, a sfavore dell'associazione. Ciononostante, la banca aveva accreditato sul conto di quest'ultima l'importo inferiore, conteggiato dai suoi dipendenti. La rappresentante e il cassiere dell'associazione si sono quindi rivolti all'Ombudsman: a seguito del suo intervento, la banca ha accettato di versare la differenza di 200 CHF.

La rappresentante della cliente, un'associazione culturale, in un reclamo indirizzato alla direzione della banca, aveva espresso il suo stupore per il fatto che gli importi in contanti consegnati allo sportello per essere versati su un conto, non fossero contati in modo visibile all'ordinante del versamento, impedendo così il chiarimento immediato di eventuali differenze. La banca aveva risposto che gli importi in contanti di una certa importanza venivano contati con due macchine fra loro indipendenti, come nel caso in esame. In considerazione della differenza rilevata, due impiegati della banca avevano ripetuto il conteggio. Entrambi erano tuttavia giunti al medesimo risultato, ossia ad un importo di 200 CHF inferiore rispetto a quello conteggiato dalla rappresentante dell'associazione. Inoltre, nell'ambito di un controllo successivo, effettuato con le macchine contasoldi, non era stata rilevata nessuna banconota incastrata. Infine, anche i controlli del denaro contante eseguiti quotidianamente a mezzogiorno e la sera, non avevano evidenziato nessuna differenza negli stock di banconote e monete. La banca si è detta dispiaciuta di non poter essere d'ulteriore aiuto, senza pronunciarsi tuttavia sul fatto che, secondo la rappresentante, l'importo in contanti avrebbe dovuto essere contato in modo a lei visibile.

L'Ombudsman non aveva motivo di dubitare dell'esito delle verifiche della banca, ma era al contempo confrontato con la rappresentante, che difendeva in maniera altrettanto credibile l'esattezza del suo conteggio. In definitiva, non era possibile dirimere la questione e risalire alle cause. L'Ombudsman riteneva comunque problematico il fatto che il metodo di conteggio scelto ed il posizionamento delle macchine contasoldi non consentissero il chiarimento immediato di eventuali differenze. A suo avviso la banca aveva violato una norma riconosciuta nel settore bancario secondo la quale, per evitare in modo semplice l'insorgere di dubbi come quelli nel caso in esame, è opportuno che i conteggi effettuati allo sportello avvengano in modo visibile al cliente. Poiché in questo caso la mancata visibilità era imputabile alla banca, l'Ombudsman le chiedeva di essere accondiscendente nei confronti dell'associazione o, in caso di rifiuto, di prendere posizione in maniera esaustiva sulla questione ed in particolare sull'argomento principale sollevato dalla rappresentante, ossia il fatto che il conteggio avrebbe dovuto essere effettuato in modo per lei visibile.

Sulla base di considerazioni di natura prettamente economiche, la banca si è infine detta disposta ad accreditare la differenza all'associazione. Nella sua risposta, con toni rassegnati, essa ha affermato

che una banca non avrebbe nessuna possibilità di uscire vincente da un caso del genere. Essa ha criticato la rappresentante e respinto l'insinuazione, a suo avviso formulata dalla predetta, che i suoi collaboratori si fossero resi colpevoli di un furto. La banca ha osservato inoltre che in futuro i versamenti in contanti effettuati da persone che non sono clienti della banca saranno oggetto di maggiori attenzioni. Nel caso in esame, l'associazione culturale era cliente di un'altra entità della banca.

Nella sua lettera conclusiva indirizzata alla banca, l'Ombudsman ha sottolineato il fatto che nessuno era stato tacciato di aver commesso un atto sleale o addirittura un reato. Tuttavia, il metodo di conteggio applicato non aveva purtroppo consentito di chiarire la causa dell'errore e quindi di attribuirlo ad una delle parti, lasciando quindi irrisolta la questione dei 200 CHF mancanti. Poiché la responsabilità della procedura di conteggio era chiaramente della banca, secondo l'Ombudsman era evidente che essa doveva assumersene anche le conseguenze. La banca avrebbe ovviamente anche potuto scegliere di spiegare la sua procedura e di prendere posizione sul motivo per cui il conteggio era stato effettuato al di fuori del campo visivo della rappresentante. Essa avrebbe poi anche potuto trarre spunto da questo caso per esaminare in modo critico i processi da essa applicati.