

Errore della banca corrispondente in relazione a un bonifico internazionale

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2023/06**

In relazione a un bonifico che la cliente ha effettuato dal suo conto presso una banca sudamericana a favore del suo conto in Svizzera, le è stato accreditato un importo di 616 dollari americani inferiore alle sue aspettative. Dopo aver cercato di chiarire la questione con la sua banca in Svizzera, la cliente si è rivolta alla sua banca in Sud America. A sua volta, la banca sudamericana ha chiesto alla cliente di rivolgersi alla sua banca in Svizzera. Stufa della situazione, la cliente si è rivolta all'Ombudsman. Quest'ultimo ha allora contattato la banca svizzera e le ha chiesto di contribuire a chiarire la situazione, anche se essa non è era necessariamente direttamente responsabile della situazione. Le ricerche effettuate dalla banca hanno successivamente rivelato che una delle banche corrispondenti coinvolte nel bonifico aveva commesso un errore. Senza alcuna autorizzazione, aveva convertito i dollari americani in franchi svizzeri. Di conseguenza, la banca destinataria aveva dovuto effettuare una nuova conversione in dollari. Quest'operazione di cambio ha portato alla perdita contestata dalla cliente. La banca corrispondente ha ammesso l'errore e ha versato quasi l'intero importo sul conto della cliente.

La cliente aveva conferito tramite e-banking l'ordine di trasferire 20'000 dollari americani dal suo conto presso una banca sudamericana a favore del suo conto in dollari americani presso una banca in Svizzera. La cliente aveva poi scoperto che solo 19'384,02 dollari erano stati accreditati sul suo conto presso la banca svizzera. La cliente aveva quindi reclamato a due riprese presso la banca svizzera, chiedendole di accreditarle la somma di 616 dollari, ovvero la differenza tra il denaro inviato dal suo conto in Sud America e quello ricevuto sul suo conto in Svizzera. Nelle sue risposte alla cliente, la banca svizzera sosteneva sostanzialmente di aver ricevuto l'importo in franchi dalla banca intermediaria e di aver quindi dovuto convertirlo in dollari. La banca le ha anche detto che, in un caso come il suo, spetta alla banca emittente contattare le banche intermediarie.

Nella sua richiesta di mediazione, la cliente ha indicato all'Ombudsman di aver contattato anche la banca sudamericana in diverse occasioni e di aver quindi compiuto notevoli sforzi per cercare di risolvere la situazione con i mezzi a sua disposizione. Secondo la cliente, la banca da cui era partito il bonifico le aveva assicurato, con riferimento ai documenti pertinenti, che l'importo era stato trasferito in dollari alla sua banca corrispondente. La banca sudamericana aveva inoltre affermato di non essere in grado di fornire ulteriori informazioni. Essa ha quindi invitato la cliente a chiarire la situazione con la sua banca in Svizzera. Per quanto riguarda quest'ultima, la cliente affermava che essa non le aveva trasmesso i documenti relativi alla ricezione dell'importo in franchi. A suo avviso, la banca destinataria avrebbe dovuto avere la competenza necessaria per contestare l'errore presso la banca intermediaria. Stanca di questa situazione, la cliente aveva anche l'impressione che le due banche, quella in Sud America e quella in Svizzera, si rimandavano la colpa.

Anche se essa non era necessariamente direttamente responsabile della situazione, l'Ombudsman è intervenuto presso la banca svizzera. Egli l'ha invitata a contattare le altre banche coinvolte nel bonifico e a contribuire così a risolvere il caso nell'interesse della cliente.

La banca svizzera ha quindi contattato la sua banca corrispondente, che a sua volta ha contattato la seconda banca intermediaria coinvolta nell'esecuzione del bonifico. Le ricerche hanno rivelato che la seconda banca intermediaria aveva cambiato la valuta del bonifico da dollari americani a franchi svizzeri. Quest'istituto ha riconosciuto il proprio errore e ha versato la differenza di cambio di 580,98 dollari sul conto privato della cliente. In relazione all'ordine di bonifico di 20'000 dollari ch'ella aveva dato, la cliente si è così vista accreditare un totale di 19'965 dollari sul suo conto in Svizzera.

Restava però ancora una differenza di 35 dollari tra l'importo inviato dalla cliente e quello che alla fine ha ricevuto sul suo conto in seguito all'intervento dell'Ombudsman e alle misure adottate dalla sua banca in Svizzera. L'Ombudsman ha spiegato alla cliente che quando, come in questo caso, un bonifico viene effettuato utilizzando l'opzione standard della ripartizione dei costi (SHA, shared costs), le spese di terzi, come quelle che potrebbe applicare una banca corrispondente, sono a carico del beneficiario del bonifico e vengono quindi detratte dall'importo trasferito. La banca destinataria non ha alcuna influenza su questa deduzione.

La cliente si è detta molto soddisfatta di come si è concluso il caso e ha ringraziato calorosamente l'Ombudsman per la soluzione che ha contribuito a trovare e per le spiegazioni che le ha fornito.