

# Errore durante il deposito di contanti in un bancomat

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio**    Numero del caso: **2020/02**

Il cliente ha spiegato all'Ombudsman che è andato a un bancomat e vi ha inserito ha depositato delle banconote per un totale di 750 EUR (1x 500 EUR, 1x 100 EUR e 3x 50 EUR) destinate al suo conto in EUR che aveva appena aperto presso la banca. Ha poi depositato 732 CHF sul suo conto in CHF inserendo una seconda banconota da 500 EUR, che la macchina ha convertito in 532 CHF, e due banconote da 100 CHF. Per entrambe le transazioni, il cliente aveva custodito le ricevute emesse dall'apparecchio. Pochi giorni dopo, tuttavia, la banca ha stornato i 532 CHF versati sul conto in CHF, sostenendo che il cliente aveva depositato solo una banconota da 500 EUR e che la macchina l'aveva erroneamente contata due volte. Dopo tentativi infruttuosi di trovare una soluzione con la banca, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. Tuttavia, il mediatore non è stato in grado di risolvere il problema relativo all'accertamento dei fatti e alla fine ha dovuto chiudere il caso comunicando al cliente il suo parere.

Nel caso in esame, l'Ombudsman si è trovato di fronte a due parti con presentazione dei fatti diametralmente opposte. Tuttavia, dato che le ricevute prodotte dal cliente erano in linea di principio prove valide, l'Ombudsman ha chiesto alla banca perché si era ritenuta autorizzata ad annullare il versamento, nonostante fosse documentato dalla ricevuta inequivocabile del cliente.

La banca ha risposto che una sua collaboratrice aveva accompagnato il cliente al bancomat dopo che aveva aperto un nuovo conto in EUR. Secondo lei, il cliente aveva, dapprima, inserito una sola banconota da 500 EUR nella macchina e, per il secondo versamento, aveva usato solo banconote in franchi svizzeri. Questa versione dei fatti è stata confermata dalle immagini delle telecamere di sorveglianza, che hanno mostrato che le banconote depositate per il primo versamento erano di una diversa tonalità di grigio rispetto a quelle usate per la seconda transazione. Poiché l'importo aggiuntivo accreditato sul conto CHF ha sorpreso la dipendente, la macchina è stata immediatamente spenta. Dopo aver controllato, la macchina conteneva solo le banconote in euro che il cliente aveva versato sul suo conto in EUR. Secondo la banca, un confronto tra l'importo del contante nella macchina e il suo protocollo ha successivamente rivelato una differenza esattamente dello stesso importo della seconda banconota da 500 EUR presumibilmente depositata dal cliente.

La banca ha inoltre sostenuto che la macchina era stata dotata di un nuovo software il giorno prima, il quale si è rivelato difettoso. Questo difetto era il motivo per cui la banconota da 500 EUR è stata contata due volte. Esso ha colpito anche altri bancomat ed è stato immediatamente corretto. La banca ha documentato la sua versione dei fatti con un rapporto tecnico sull'incidente preparato dal produttore dell'apparecchio. Era solo disposta ad offrire al cliente una carta regalo di 50 CHF per scusarsi dell'inconveniente ma non a fare un gesto supplementare.

Come mediatore neutrale, l'Ombudsman non è autorizzato a mettere in dubbio la credibilità delle parti e quindi non può condurre una procedura di amministrazione delle prove allo scopo di stabilire i fatti in modo vincolante. Se ogni parte si attiene alla propria versione dei fatti, la questione di chi sta dicendo la verità deve quindi rimanere aperta. Nella sua risposta finale al cliente, l'Ombudsman ha indicato che le ricevute presentate comprovavano quanto affermato dal cliente, e che l'onere di provare il contrario spettava alla banca. La versione dei fatti della banca era basata sulle dichiarazioni

di un'impiegata, sulle registrazioni video e su un rapporto tecnico del produttore della macchina. La banca era disposta a fare un gesto commerciale, ma non a scendere a compromessi nella misura richiesta dal cliente. Alla luce di quanto sopra, l'Ombudsman ha dovuto chiudere il caso senza ulteriori azioni.