

Pagamento a favore di un truffatore all'estero

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2017/10**

La cliente aveva prenotato online un appartamento all'estero. La sera del giorno in cui aveva stipulato il contratto, la cliente aveva ordinato via e-banking il trasferimento di un acconto di circa 4'000 EUR, in favore dell'offerente, su un conto a lui intestato presso una banca inglese. Il giorno successivo, temendo di essere stata truffata, la cliente aveva chiesto alla sua banca di provvedere al riaccredito dell'importo trasferito. Gli sforzi tardivi della banca, tuttavia, non avevano avuto esito positivo, in quanto l'acconto era già stato accreditato sul conto dell'offerente presso la banca inglese, che ne aveva rifiutato la restituzione. In mancanza di un consenso da parte del beneficiario, la banca inglese rifiutava di procedere alla restituzione; di conseguenza la banca non era disposta a rimborsare la somma alla cliente. Tuttavia ha infine proposto alla cliente un pagamento di 2000 EUR a titolo di cortesia, che la cliente, su consiglio dell'Ombudsman, ha accettato.

La cliente stava pianificando un viaggio in Inghilterra. Avendo fino ad allora avuto esperienze positive con le cosiddette «Offerte Airbnb», aveva espressamente cercato un appartamento di quel tipo. Dopo aver trovato ciò che cercava, aveva effettuato la riservazione online e versato un acconto di circa 4'000 EUR in favore dell'offerente in Inghilterra. Il pagamento era stato effettuato il giorno stesso via e-banking, utilizzando la sua relazione bancaria in Svizzera. Tuttavia, dopo aver svolto alcune ricerche, si era subito insospettita e, sulla base di alcuni indizi, temeva di essere stata vittima di una truffa. Pertanto alle ore 07:22 del mattino successivo, aveva impartito per via elettronica alla sua banca l'ordine di stornare il pagamento o, qualora fosse già stato effettuato, di richiederne l'immediata restituzione e di riaccreditare l'importo sul suo conto. Nonostante l'ordine tempestivo, la banca aveva contattato l'istituto bancario inglese solo il giorno successivo alla sua richiesta, ossia due giorni dopo l'ordine di pagamento online. In quel momento l'importo risultava esser già stato accreditato a favore del conto presso la banca inglese e, stando alle informazioni di quest'ultima, il beneficiario aveva rifiutato di rimborsare l'importo da lui già prelevato. La cliente era consapevole di essere stata vittima di una truffa, ma riteneva che ad ogni modo la sua banca in Svizzera aveva reagito tardivamente alla sua richiesta e non aveva fatto gli sforzi necessari. A suo avviso, se la banca avesse agito immediatamente il giorno stesso in cui aveva trasmesso la domanda di rimborso, l'importo avrebbe ancora potuto essere «intercettato» presso la banca corrispondente, evitando così il danno. La cliente aveva perciò chiesto alla banca il rimborso dell'importo in questione. Di fronte al rifiuto di quest'ultima, si è rivolta all'Ombudsman.

Di fronte alla richiesta di prendere posizione, la banca ha risposto come segue: l'ordine di pagamento impartito dalla cliente la sera del 14 novembre è stato trattato il 15 novembre alle ore 00:16 e trasmesso alla banca corrispondente alle ore 07:02. La banca corrispondente ha inoltrato il giorno stesso il pagamento alla banca del beneficiario in Inghilterra, che ha accreditato l'importo in favore di quest'ultimo il 16 novembre.

Riguardo alla richiesta di restituzione inoltrata alle ore 07:22 del 15 novembre (dunque poco dopo l'inoltro del pagamento alla banca corrispondente), la banca ha fatto valere che poteva trattare questo tipo di richieste solo il giorno successivo a quello in cui l'ordine di pagamento era stato impartito, poiché i pagamenti figuravano solo da quel momento nell'archivio elettronico e l'archiviazione era la condizione per procedere a una ricerca. Inoltre in data 15 novembre, il servizio responsabile era oberato da richieste di quel genere. Sempre a dire della banca, il 16 novembre,

seguendo la procedura standard in uso, essa aveva provato ad ottenere un riaccredito del pagamento per il tramite della banca corrispondente. Purtroppo la sua richiesta era rimasta lettera morta. Avendo eseguito correttamente l'ordine di pagamento della cliente, la banca reputava che non le fosse imputabile alcun errore. Pertanto non era disposta a farsi carico della totalità del danno. Tuttavia, nell'ottica di un accordo bonale e quale segno di apprezzamento della relazione di lunga durata con la cliente, si è detta disposta a farsi carico di una quota pari a 2'000 EUR (ossia il 50%) a titolo di cortesia.

Per l'Ombudsman si è quindi posta la questione se tale offerta fosse ragionevole e se consigliare o meno alla cliente di accettarla. Poiché nel frattempo anche la banca aveva ottenuto informazioni utili al riguardo, era indubbio che il beneficiario fosse effettivamente un truffatore. Era pertanto determinante stabilire se la banca aveva dato seguito con la diligenza necessaria e in modo tempestivo all'ordine della cliente di chiedere lo storno, risp. la restituzione del pagamento. Come d'abitudine nel traffico internazionale dei pagamenti, anche nel caso in esame, la richiesta di ristorno alla banca inglese era avvenuta per il tramite della banca corrispondente, mediante un avviso elettronico standardizzato. Le modalità in cui la banca aveva effettuato questa richiesta non erano quindi contestabili. Era inoltre poco probabile che una domanda immediata e diretta (per es. telefonica) alla banca del beneficiario, ossia senza l'intermediazione della banca corrispondente, avrebbe permesso di bloccare l'importo. In sostanza si poneva quindi la questione se considerare tempestivo il trattamento dell'ordine della cliente, avvenuto un giorno dopo la sua ricezione. Alla luce del sospetto di truffa sollevato dalla cliente, sussistevano dei dubbi al riguardo. D'altro canto, l'Ombudsman ha ritenuto che anche in un caso del genere si doveva concedere alla banca un termine di trattazione adeguato. Inoltre, nulla permetteva di affermare che una reazione immediata alla ricezione della domanda di restituzione avrebbe avuto esito positivo. L'esito non dipendeva infatti solo dagli sforzi della banca stessa, ma anche dalle capacità delle altre banche implicate e meglio, nel caso in esame, della banca corrispondente e della banca del beneficiario in Inghilterra. Si doveva infine tener conto del fatto che gli sforzi intrapresi per ottenere il rimborso dell'importo erano finalizzati a evitare un danno del quale la cliente, quale mandante del pagamento, era la principale responsabile.

Dopo aver ponderato tutte le informazioni presentategli, l'Ombudsman ha ritenuto adeguata l'offerta della banca e ha consigliato alla cliente di accettarla. Quest'ultima ha compreso la motivazione alla base delle conclusioni dell'Ombudsman ed ha quindi seguito il suo consiglio.