

# Pagamento in entrata con indicazioni contraddittorie

Oggetto: **Traffico dei pagamenti**    Numero del caso: **2017/13**

La cliente, titolare di un conto acceso presso una banca in Asia, aveva impartito l'ordine di trasferire da questo conto ad un altro conto in CHF presso una banca in Svizzera, un importante importo in USD. Poiché la cliente era indicata come beneficiaria, ma il conto era intestato alla sua società, la banca svizzera aveva dovuto procedere, per il tramite della banca corrispondente, a chiarimenti presso la banca emittente dell'ordine. L'importo era perciò stato accreditato sul conto con undici giorni di ritardo. La cliente ha rimproverato alla banca di non averla contattata immediatamente. A suo modo di vedere, se ciò fosse avvenuto, il versamento avrebbe potuto essere accreditato immediatamente sul conto corretto, senza verifiche ulteriori. Per questo motivo, la cliente ha chiesto alla banca di farsi carico della perdita di circa 2'000 CHF causata dalla fluttuazione del tasso di cambio occorsa durante gli undici giorni di ritardo. La banca non era d'accordo. L'Ombudsman ha condiviso le argomentazioni documentate e dettagliate della banca ed ha quindi informato la cliente che, non ravvisando un comportamento errato della banca, chiudeva la procedura di mediazione.

La cliente aveva delle attività commerciali in Asia, dove si recava regolarmente e dove deteneva presso una banca locale un conto in USD. Un giorno aveva dato ordine alla banca di trasferire ca. 130'000 USD da questo conto su un altro conto in CHF a lei intestato presso la sua banca in Svizzera. L'ordine era stato eseguito senza indugio e, secondo la prassi abituale, tramite una banca corrispondente americana incaricata dalla banca asiatica. Tuttavia, non appena ricevute le coordinate di pagamento, la banca in Svizzera aveva constatato che il conto avente il numero IBAN fornito non era intestato alla cliente bensì ad una società. Questa discrepanza aveva indotto la banca, subito dopo la ricezione delle coordinate, ad informarne la banca asiatica per ottenere le coordinate corrette. Questa richiesta è stata inoltrata secondo la procedura standard usuale, ossia tramite la banca corrispondente americana. Nonostante i solleciti della banca svizzera, erano trascorsi undici giorni prima che le istruzioni di pagamento esatte giungessero dall'Asia e l'importo potesse essere accreditato sul conto corretto della cliente. Durante questo lasso di tempo, il corso del cambio USD/CHF aveva registrato una fluttuazione sfavorevole per la cliente, cosicché l'importo accreditato in CHF era risultato di circa 2000 CHF inferiore a quello che avrebbe ricevuto secondo il tasso di cambio vigente undici giorni prima. La cliente aveva insistito affinché la banca si facesse carico di questa differenza, sostenendo che se la banca l'avesse contattata immediatamente, avrebbe potuto chiarire la situazione senza doversi rivolgere alla banca asiatica ed evitare così la perdita sul cambio. Il suo consulente avrebbe inoltre dovuto sapere che la società in questione era di sua proprietà. Poiché la banca si è rifiutata di dar seguito alla sua richiesta, la cliente si è rivolta all'Ombudsman. La banca ha spiegato all'Ombudsman che la procedura seguita era quella usualmente applicata in casi del genere nell'ambito del traffico dei pagamenti internazionali. Il traffico dei pagamenti è un'attività di trattamento su larga scala per cui è competente una divisione specifica della banca, che non era al corrente che la società apparteneva alla cliente. La banca ha inoltre spiegato che, in casi del genere, gli importi esigui venivano immediatamente ritornati, mentre per importi importanti, come nel caso in esame, veniva di solito effettuata una verifica con la banca ordinante. Questa procedura di verifica come pure il pagamento venivano eseguiti dalla banca corrispondente intervenuta come intermediaria. La banca aveva chiesto subito questi chiarimenti, non appena

ricevute le istruzioni di pagamento e dopo qualche giorno, non avendo ottenuto risposta, aveva rinnovato la domanda. Dalle sue verifiche era in seguito emerso che, non appena ricevute le diverse richieste di informazioni da parte della banca elvetica, anche la banca corrispondente aveva contattato la banca asiatica emittente dell'ordine. Sempre a suo dire, non appena ricevuta la rettifica delle coordinate di pagamento, undici giorni dopo la ricezione del primo ordine di pagamento errato, essa avrebbe immediatamente accreditato l'importo sul conto corretto. La banca non era a conoscenza della ragione per cui la banca della cliente in Asia avesse impiegato così tanto tempo per correggere le indicazioni di pagamento. Un ulteriore argomento della banca era che ad ogni modo una sua presa di contatto con la cliente non avrebbe accelerato il processo, ritenuto che non poteva modificare le istruzioni di pagamento unilateralmente e senza il consenso della banca ordinante. La banca riteneva pertanto di aver agito correttamente e non era quindi disposta ad accogliere la pretesa della cliente.

Siccome la beneficiaria non risultava come titolare del conto indicato nell'ordine, l'Ombudsman ha concluso che la banca non avrebbe comunque potuto modificare le istruzioni di pagamento unilateralmente e senza consultare la banca ordinante, e questo nemmeno nel caso in cui la banca avesse saputo che la titolare del conto con il numero IBAN in discussione era una società di proprietà della cliente. In casi del genere, la banca destinataria dell'ordine è vincolata nei confronti della banca ordinante e deve attenersi alle istruzioni di quest'ultima. La banca destinataria non può infatti interpretare di sua iniziativa e a propria discrezione istruzioni poco chiare, che devono essere chiarite con la banca ordinante e non con il presunto beneficiario del pagamento. Inoltre, nel caso in esame, il beneficiario non poteva essere identificato in maniera univoca in quanto le istruzioni impartite non erano chiare. Secondo l'Ombudsman, un diverso modo di procedere potrebbe causare delle incoerenze e un'eventuale responsabilità della banca. Infine, tenuto conto dei lunghi tempi di reazione della banca asiatica, l'Ombudsman ha ritenuto piuttosto improbabile che se la banca avesse stornato immediato il pagamento, invece di procedere alle verifiche, sarebbe stato possibile ridurre o addirittura evitare il danno. Alla luce di tutto ciò, egli ha concluso che non vi era stato alcun errore nel comportamento della banca che ne comportasse la responsabilità. Per contro è rimasta irrisolta la questione se l'ordine di pagamento errato fosse da imputare alla cliente oppure alla banca asiatica.