

Restituzione di somme pagate in relazione a un presunto caso di frode

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2020/07**

Il cliente è stato contattato telefonicamente da persone che gli hanno proposto operazioni di investimento. Seguendo le loro istruzioni, ha effettuato diversi pagamenti per un totale di 100'000 franchi. Ha fatto alcuni di questi pagamenti utilizzando il sistema di e-banking della banca, mentre altri sono stati addebitati sulla sua carta di credito, emessa dalla stessa banca. Dopo che queste persone gli hanno inizialmente fatto credere a profitti sostanziali, il cliente ha perso il contatto con loro e poi si è reso conto di essere stato vittima di una truffa. Il cliente ha accusato la banca di non aver esercitato la dovuta diligenza perché non lo aveva avvertito dei truffatori e ha chiesto la restituzione delle somme versate. Quando la banca ha rifiutato, il cliente si è rivolto all'Ombudsman, che non ha potuto agire in suo favore.

In molti casi simili, l'Ombudsman è già stato confrontato con gli argomenti presentati dal cliente. I clienti che sono vittime di questo genere di truffa sembrano ricorrere a fornitori di servizi, sconosciuti all'Ombudsman, che redigono per loro conto i reclami indirizzati alle banche e, se necessario, all'Ombudsman. In effetti, la formulazione dei diversi reclami è quasi identica. All'inizio i reclami erano scritti in inglese, anche per i clienti che normalmente corrispondono in tedesco. Successivamente, in un tedesco pieno di errori, ovviamente dovuti alla traduzione automatica. Vengono usate sempre le stesse formulazioni, e i reclami non sono quasi mai adattati ai casi concreti dei clienti né fanno riferimento alle disposizioni giuridiche applicabili. I reclami contengono di solito pesanti critiche alle banche e un garbuglio di argomentazioni legali, spesso basate su un'errata interpretazione del diritto straniero, che possono essere solo molto indirettamente collegate ai casi individuali dei clienti. C'è da temere che i clienti paghino per questo servizio e quindi che, in aggiunta al danno derivante dalla frode, perdano anche altro denaro.

Sfortunatamente, di regola è difficile determinare chiaramente ciò che è realmente accaduto e gli stessi clienti spesso fanno reclami quasi identici contro diverse banche. In questi casi, l'Ombudsman deve quindi limitarsi a spiegare ai clienti interessati i principi giuridici che si applicano ai bonifici bancari e ai pagamenti con carta di credito.

Nel caso dei bonifici bancari, conformemente ai principi del diritto del mandato, la banca è tenuta di eseguire gli ordini del cliente in modo rapido e corretto. Deve assicurarsi che l'ordine sia stato trasmesso da una persona autorizzata o che siano stati presentati i mezzi di legittimazione concordati. Se le condizioni concordate sono soddisfatte, la banca è obbligata a eseguire l'ordine in tempo utile. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, non c'è l'obbligo di controllare i destinatari indicati dal cliente e le circostanze del pagamento in base a criteri specifici per avvertire il cliente. Non è nemmeno compito della banca monitorare sistematicamente gli annunci ufficiali o non ufficiali sui fornitori di servizi finanziari e analizzare gli ordini dei clienti alla luce di queste informazioni. L'Ombudsman non è a conoscenza di disposizioni legali, requisiti normativi o decisioni giudiziarie che impongano una tale responsabilità alle banche. Al contrario, spetta al cliente che decide di effettuare un versamento la responsabilità di verificare con la cura necessaria l'affidabilità dei suoi partner commerciali.

Alla luce di quanto sopra, l'Ombudsman non vede come avrebbe potuto convincere la banca a compensare il cliente per i pagamenti in questione. Non c'era alcuna indicazione che la banca non avesse eseguito gli ordini di pagamento in conformità con i suoi obblighi contrattuali, come indicato e autorizzato dal cliente. La banca non era chiaramente in grado di restituire le somme, poiché erano state trasferite su un conto presso un'altra banca all'estero. In questo caso, un cliente può chiedere alla sua banca di restituire il denaro, ma questo richiede che il denaro sia ancora sul conto del destinatario e che il destinatario sia d'accordo con la restituzione della somma. Nel caso di un concreto sospetto di frode, la banca può anche cercare di ottenere che la banca ricevente blocchi il denaro fino a che le autorità non emettano una sentenza. Nel caso in esame, l'Ombudsman non sapeva se il cliente aveva chiesto alla banca di recuperare il denaro. In ogni caso, visto che erano passati diversi mesi prima che il cliente si rivolgesse alla banca, era poco probabile che il denaro potesse essere recuperato in questo modo, dato che di solito gli ignoti truffatori trasferiscono altrove il denaro immediatamente dopo averlo ricevuto.

Un altro punto importante in questo caso è che gli importi non sono stati apparentemente pagati sui conti appartenenti alle società che il cliente ha accusato di frode, ma in conti appartenenti a terzi. Tuttavia, due questioni rimanevano aperte nel caso in esame: da un lato, la relazione esistente tra queste terze persone e le società i cui presunti rappresentanti avevano indotto il cliente ad effettuare i pagamenti, e dall'altro lato la possibilità che questi terzi fossero stati anche loro vittime di un crimine o almeno di un abuso. Dato che il cliente ha presentato una denuncia, è possibile che l'indagine dell'autorità giudiziaria chiarisca questi punti in una fase successiva.

Il cliente ha effettuato due delle transazioni contestate con la sua carta di credito. A questo proposito, la banca lo ha informato che è sempre responsabilità del titolare della carta esaminare il destinatario di un pagamento prima di iniziarlo. Secondo le regole della relativa rete di carte di credito, il servizio di una società d'investimento è considerato pienamente fornito non appena gli importi sono accreditati sul conto d'investimento. Secondo la banca, il titolare della carta non ha alcun diritto di restituzione se in seguito si scopre che i servizi d'investimento forniti non corrispondono a quelli promessi.

Secondo l'Ombudsman, gli obblighi di un emittente di carte di credito sono di regola definiti contrattualmente, ovvero nelle loro condizioni d'utilizzo. Queste disposizioni stabiliscono di regola che un pagamento deve essere effettuato se è stato autorizzato dal cliente (o se sono stati forniti i mezzi di legittimazione concordati). Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, le condizioni d'utilizzo della carta non impongono all'emittente l'obbligo di controllare i destinatari dei pagamenti con carta di credito e, se necessario, di avvertire i loro clienti su certi destinatari. Per lo meno, non è a conoscenza di alcuna decisione giudiziaria o di alcun parere giuridico che sostenga l'esistenza di un tale obbligo. Spetta quindi al titolare della carta di credito esaminare attentamente la controparte prima di effettuare un pagamento. La banca o l'emittente della carta e la compagnia della carta di credito sono solo responsabili dell'esecuzione del pagamento e non sono coinvolti nella transazione di base, cioè il contratto tra il titolare della carta e il commerciante che ha accettato il pagamento con la carta.

Nonostante ciò, le regole delle organizzazioni di carte di credito prevedono la possibilità di richiedere un rimborso in alcuni casi. Per esempio, secondo le Chargeback Guides, un rimborso può essere effettuato se un commerciante non ha fornito un servizio garantito contrattualmente (motivo del chargeback: "servizio non fornito"). Inoltre, l'Ombudsman è consapevole che in questi casi si applicano limiti di tempo più lunghi dei soliti 30 giorni per le denunce. Quando, come nel caso di specie, i pagamenti sono stati effettuati a istituzioni finanziarie che, secondo il cliente, agivano in modo fraudolento, si pone la questione se non sono riunite le condizioni per un tale motivo di chargeback. Nel suo reclamo all'Ombudsman, il cliente ha implicitamente portato avanti questo argomento.

Alla luce di quanto sopra, l'Ombudsman ha contattato la banca per chiedere perché nel caso specifico non era stata condotta una procedura di chargeback. Nella sua risposta, la banca ha affermato che il cliente ha espressamente autorizzato la transazione attraverso un processo di autenticazione a due fattori sulla sua applicazione mobile. In questo caso, non è possibile richiedere un chargeback. La banca ha ribadito che, secondo le regole della rete di carte di credito, il servizio di una società d'investimento è considerato fornito quando il denaro addebitato sulla carta del cliente è stato accreditato sul suo conto presso la società. I periodi più lunghi consentiti per i reclami per "servizio non fornito" sono validi solo se il commerciante non ha fornito il servizio immediatamente. Nel caso in questione, poiché il cliente non ha contestato la transazione in tempo, la banca non era disposta a fare un gesto commerciale neanche per le transazioni con carta di credito.

L'Ombudsman ha espresso il suo disappunto per questa posizione assunta da alcuni emittenti di carte di credito. A suo parere, se un cliente sostiene che una società d'investimento non ha utilizzato il suo denaro come concordato contrattualmente, può invocare il motivo di chargeback del "servizio non fornito". Gli emittenti di carte di credito dovrebbero offrire l'avvio di una procedura di chargeback, in cui il destinatario del pagamento avrebbe l'opportunità di dimostrare che ha effettivamente fornito il servizio promesso. Tuttavia, questa è un'interpretazione di una regola interna delle reti di carte di credito, da cui un cliente non può dedurre alcun diritto diretto. Stando così le cose, l'Ombudsman ritiene che il dovere di diligenza e fedeltà che gli emittenti di carte di credito hanno nei confronti del cliente impone loro di utilizzare questo strumento quando è disponibile.

Tuttavia, l'Ombudsman ha spesso constatato che le procedure di chargeback non consentono ai clienti, in questi casi, di ricevere quanto da loro auspicato. La ragione è che i destinatari dei pagamenti non sono probabilmente dei truffatori, ma generalmente delle aziende reputate che sono state abusate dai criminali che sono riusciti a ottenere l'accesso ai conti dei clienti attraverso di loro.

In conclusione, per quanto riguarda i trasferimenti bancari, l'Ombudsman non ha constatato alcun comportamento inadeguato da parte della banca. Per quanto concerne invece le transazioni con carta di credito, egli avrebbe preferito che venisse avviata una procedura di chargeback, anche se probabilmente il cliente non avrebbe avuto successo. In ogni caso, data la posizione della banca e il suo rifiuto di patteggiare, l'Ombudsman non ha avuto altra scelta che chiudere il caso spiegando i punti di cui sopra al cliente. Egli ha dovuto fare lo stesso in altri casi simili, per le stesse ragioni.