

Richiesta di rimborso di un pagamento fatto a un servizio di trasferimento di denaro online

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2022/11**

Il cliente aveva trasferito 1'000 euro dal suo conto bancario a un servizio di trasferimento di denaro online in previsione di una conversione in Bath thailandesi. Questo importo avrebbe dovuto essere accreditato su un conto che il servizio di trasferimento aveva presso la filiale di una banca americana in Svizzera. Poiché questo conto era denominato in franchi svizzeri, l'accredito non è stato effettuato e l'importo in euro versato dal cliente è scomparso. Il cliente ha scritto più volte direttamente alla banca destinataria senza ricevere alcuna risposta, quindi ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Poiché anche gli sforzi che la banca del cliente aveva intrapreso per recuperare l'importo mancante erano falliti, l'Ombudsman ha contattato la banca beneficiaria. Di conseguenza, al cliente sono stati riaccreditati i 1'000 euro.

Dai documenti che il cliente ha presentato all'Ombudsman risultava ch'egli aveva contattato la banca destinataria e il servizio di trasferimento di denaro online per ottenere il rimborso dell'importo scomparso. Il servizio di trasferimento di denaro online lo aveva informato che non aveva ricevuto alcun accredito e gli aveva consigliato di contattare la sua banca, che probabilmente sarebbe stata in grado di aiutarlo.

In una prima fase, anche l'Ombudsman ha informato il cliente che, in particolare nelle operazioni di pagamento con più intermediari, il recupero di un trasferimento errato deve essere richiesto, in linea di principio, per il tramite della banca alla quale egli ha dato l'ordine di pagamento. Infatti, tra lui e la banca destinataria non esiste alcun rapporto contrattuale, cosa che avrebbe potuto spiegare il fatto ch'essa non ha risposto alle sue sollecitazioni. Di seguito, il cliente ha completato la sua richiesta di mediazione con documenti ricevuti dalla sua banca. Da questi risultava che quest'ultima aveva compiuto intensi sforzi per recuperare i 1'000 euro del cliente e che un gran numero di richieste di recupero, ch'essa aveva inoltrato alla banca destinataria tramite SWIFT, erano rimaste sorprendentemente senza risposta.

Normalmente, l'Ombudsman interviene solo quando sorgono problemi nel rapporto contrattuale tra un cliente e la sua banca. Nel caso in questione, come già indicato, non esisteva alcun rapporto contrattuale tra il cliente e la banca destinataria. Poiché, da un lato, si poteva escludere un comportamento inadeguato da parte della banca del cliente e, dall'altro lato, la mancanza di risposte da parte della banca destinataria era il motivo per cui il caso rimaneva irrisolto, l'Ombudsman ha contattato direttamente quest'ultima chiedendole di rimborsare al richiedente i 1'000 euro o di spiegare perché ciò non era possibile.

Qualche giorno dopo, il cliente ha informato l'Ombudsman che l'importo mancante gli era stato rimborsato. Non è chiaro né di chi siano stati gli sforzi che hanno portato alla risoluzione di questo caso né per quale motivo il bonifico non era andato a buon fine, dato che la banca destinataria non ha commentato l'accaduto neppure nei confronti dell'Ombudsman. Tuttavia, dal momento che la richiesta del cliente era stata soddisfatta in pieno, ciò non aveva più importanza.