

Richiesta di risarcimento danni dopo una truffa da parte di falsi agenti di polizia

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2022/12**

Il richiedente ha spiegato che la sua anziana madre era stata vittima di falsi agenti di polizia che, con una cosiddetta "chiamata shock", l'avevano convinta che la figlia si trovasse in una situazione di emergenza e avesse urgentemente bisogno di una grossa somma di denaro contante. La donna ha prelevato 40'000 franchi in contanti dalla banca e ha consegnato il denaro ai truffatori. Il figlio ha ritenuto che, permettendo a sua madre di prelevare il denaro, la banca aveva violato i doveri essenziali di diligenza e che, se avesse agito correttamente, avrebbe potuto evitare il danno. La banca ha respinto la sua richiesta di risarcimento danni. Per cui il figlio ha sottoposto il caso all'Ombudsman. L'Ombudsman si è detto molto dispiaciuto di quanto accaduto alla cliente, ma non ha ravvisato alcuna base che permettesse di attribuire alla banca la responsabilità per i danni ch'ella aveva subito. Dopo la conclusione della procedura di mediazione, il caso è stato discusso da diversi media.

La cliente è stata vittima di un perfido schema di truffa, la cui frequenza è sfortunatamente aumentata nell'anno in esame. Gli ignoti autori cercano in particolare persone di età avanzata, le contattano telefonicamente e si fingono agenti di polizia. I falsi poliziotti affermano che un parente stretto della vittima si trova in una situazione di emergenza straordinaria, ad esempio perché ha colpevolmente causato un incidente stradale, e ha urgente bisogno di denaro contante, altrimenti subirà notevoli svantaggi. Nel caso in questione, gli autori del reato hanno sostenuto che la figlia aveva bisogno di 55'000 franchi per pagare una cauzione. Durante la chiamata, la cliente sentiva in sottofondo la presunta figlia singhiozzare ma non le poteva parlare. Gli autori hanno esercitato una forte pressione sulla cliente, tanto ch'ella si è lasciata convincere a recarsi immediatamente in banca, dove ha potuto prelevare solo 40'000 franchi dal suo conto di risparmio a causa di un limite di prelievo previsto dalle condizioni contrattuali. La cliente ha consegnato la somma ai presunti poliziotti dando loro anche dei gioielli. I gioielli erano assicurati, ma il contante è andato perso.

Il figlio della cliente ha rimproverato duramente la banca per come si era comportata in relazione al ritiro del denaro. A suo avviso, essa non avrebbe dovuto versare una somma di denaro così elevata alla sua anziana madre senza chiederle lo scopo del prelievo e senza informarsi se avesse bisogno di consulenza o di sostegno. Secondo il figlio, il prelievo di un ammontare così importante era stato assolutamente inusuale rispetto alle piccole somme che sua madre era solita prelevare. Per questo motivo la banca avrebbe dovuto aver dei dubbi. Considerando che la banca aveva agito in modo negligente, il figlio ha chiesto ch'essa risarcisse sua madre.

La banca ha respinto le accuse e si è rifiutata di fare concessioni. Essa ha spiegato che la cliente non era accompagnata quando si è recata allo sportello. Inoltre, nessuno l'aveva aspettata. La banca ha pure affermato che la cliente era stata informata delle condizioni di prelievo e le era stato chiesto se avesse davvero bisogno immediatamente di un importo in contanti così elevato. La cliente avrebbe però risposto in modo negativo e le avrebbe detto che si sarebbe consultata con le figlie. Ignorando alla raccomandazione che la banca le aveva dato di discutere prima il prelievo di contanti con le figlie, aveva insistito per poter disporre di 40'000 franchi conformemente al limite di prelievo. Secondo la banca, durante l'intera conversazione, la cliente non sembrava nervosa, stressata o confusa.

Il figlio ha quindi contattato l'Ombudsman. La madre ha smentito aver detto alla banca di volersi consultare con le figlie. Aveva una sola figlia, che era stata la ragione dell'improvviso reperimento di fondi, come preteso dai truffatori. Inoltre, il figlio riteneva che, con l'esborso, la banca avesse violato la Convenzione relativa all'obbligo di diligenza delle banche (CDB), in quanto conosceva il profilo cliente di sua madre e avrebbe potuto facilmente stabilire che il prelievo di denaro era insolito per lei.

L'Ombudsman ha spiegato al figlio della cliente che, a suo avviso, nel caso in cui viene chiesto un prelievo in contanti insolitamente elevato, era auspicabile che il personale della banca affrontasse esplicitamente la questione della frode nelle sue forme conosciute (trucco del falso nipote, falsi commercianti o poliziotti), al fine di chiarire se esiste una ragione plausibile per la richiesta. Egli ha tuttavia precisato che, in relazione a un prelievo di contanti, alla banca non compete un obbligo di consulenza e che, di regola, quando sono assenti elementi che lasciano pensare a una diminuzione della capacità di discernimento del cliente, essa è tenuta a eseguire il suo ordine di prelievo. La banca non è tenuta a verificare se l'uso del denaro prelevato sia ragionevole e nell'interesse del cliente.

Ovviamente ci si può chiedere se una banca debba assumere una funzione di supervisione e controllo nei confronti dei clienti anziani. È comprensibile che le vittime di frodi e i loro parenti interpretino il ruolo della banca in questo senso. Tuttavia, secondo l'Ombudsman, la dottrina giuridica e la prassi giudiziaria non impongono una tale responsabilità alle banche. L'Ombudsman sa anche, sulla base di una serie di casi che gli sono stati sottoposti, che molti clienti non apprezzano e reagiscono in modo molto indignato quando viene chiesto loro il motivo di un prelievo di contanti o quando addirittura viene messa in dubbio la loro capacità di discernimento.

Nel caso in questione, è sorto anche il problema che il contenuto della conversazione è stato presentato in modo diverso dalla banca e dalla cliente, cosa che non può essere chiarita nell'ambito della procedura di mediazione, poiché l'Ombudsman non è autorizzato a mettere in discussione la credibilità delle parti e non procede all'amministrazione di prove.

Da quanto risulta all'Ombudsman, le disposizioni della CDB e quelle contro il riciclaggio di denaro, alle quali il figlio della cliente ha fatto riferimento per la sua richiesta di risarcimento, non hanno lo scopo di imporre alle banche l'obbligo di mettere in discussione le decisioni dei clienti e di verificare se queste siano state prese sulla base di un'analisi dei fatti più o meno corretta. Non contengono alcuna disposizione in tal senso.

Per l'Ombudsman era del tutto comprensibile che quanto accaduto era stato molto stressante per la cliente e i suoi familiari. Egli poteva pure capire che il figlio stava cercando di aiutare sua madre a ottenere un risarcimento per il danno. Tuttavia, non ha ravvisato in questo caso alcun argomento valido che permettesse di attribuire la responsabilità dell'incidente alla banca e convincerla a fare concessioni.

Il caso è stato poi ripreso da diversi media. I quali hanno, con l'aiuto di esperti, colto l'occasione per mettere in guardia contro questi metodi di frode. Cosa che purtroppo non si fa mai abbastanza. Inoltre, sono state discusse le possibilità di evitare incidenti simili, come l'introduzione di limiti di prelievo allo sportello o la richiesta sistematica di informazioni ai parenti quando i clienti anziani richiedono elevati importi in contante. Tali misure, che richiedono la collaborazione dei clienti della banca e dei loro parenti, avrebbero sicuramente dei vantaggi. Tuttavia, senza il consenso dei clienti della banca, un'ingerenza così importante nella loro autonomia non potrebbe essere giustificata. Nel caso delle persone che dispongono della necessaria capacità di discernimento, si pone inoltre il problema che esse possono revocare autonomamente eventuali istruzioni date dai famigliari senza il loro coinvolgimento. Rimane quindi molto impegnativo trovare soluzioni soddisfacenti su questa tematica molto sensibile.