

Risarcimento danni per un ordine di pagamento non eseguito

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2023/05**

Nel 2016, il cliente, un giovane cittadino straniero, domiciliato in Svizzera, aveva dato alla banca l'ordine di versare circa 1'000 franchi su un conto del Governo del suo Paese d'origine. L'ordine era stato dato allo sportello della banca e l'importo corrispondeva alla tassa che il cliente doveva pagare per essere esonerato dall'obbligo di prestare servizio militare. Nel 2022, quando il cliente è stato chiamato in servizio, egli ha constatato che la banca non aveva eseguito il pagamento. Per essere esonerato dal servizio militare, il cliente ha dovuto allora pagare una tassa di quasi 5'000 franchi. Egli ha quindi chiesto alla banca ch'essa gli risarcisse il danno subito. La banca ha però rifiutato. Al termine della procedura di mediazione, la banca ha accettato di versare al cliente un risarcimento di 4'000 franchi quale gesto commerciale.

Dalla documentazione a disposizione è emerso che il cliente non padroneggiava la lingua tedesca e che anche per iscritto si esprimeva con grande difficoltà. Egli si è fatto rappresentare da un connazionale, titolare della patente di avvocato. Quest'ultimo ha presentato all'Ombudsman anche la ricevuta relativa al pagamento non effettuato. Da questo documento risultava che la banca aveva confermato la ricezione dell'ordine di pagamento dopo aver esaminato la firma del cliente e che l'ordine avrebbe dovuto essere eseguito lo stesso giorno. Nella sua risposta al cliente, la banca aveva dichiarato di non essere in grado di determinare se aveva accettato l'ordine o meno. Secondo la banca, non erano disponibili altri documenti relativi all'elaborazione dell'ordine. Inoltre, nell'estratto conto del cliente non figurava nessuna operazione riconducibile all'ordine di pagamento. La banca aveva fatto valere a riguardo che il cliente avrebbe dovuto esaminare l'estratto conto entro 30 giorni e reclamare contro la mancata esecuzione del suo ordine, cosa che però egli non aveva fatto. Pertanto, la banca aveva rifiutato di fare un gesto a favore del cliente.

Per l'Ombudsman era evidente che il cliente attribuiva grande importanza al pagamento della tassa d'esenzione dall'obbligo militare. Egli si era rivolto allo sportello della banca lo stesso giorno in cui aveva ritirato, presso l'ambasciata del suo Paese d'origine, i documenti relativi alla tassa e le istruzioni per il suo pagamento. In base a questi documenti la banca aveva compilato l'ordine di pagamento e ne aveva confermato la ricezione, dandogliene una copia. Secondo l'Ombudsman, il cliente poteva quindi presumere in buona fede che il pagamento era stato eseguito. Dal suo punto di vista, l'argomento della banca secondo cui la ricezione dell'ordine di pagamento non poteva essere dimostrato era difficile da capire.

Da un'attenta lettura del modulo di ordine compilato dalla banca è emerso ch'esso poteva essere utilizzato solo per pagamenti nazionali e che mancava il numero IBAN estero relativo al conto del beneficiario, ovvero del Governo del Paese d'origine del cliente. Nel modulo figuravano soltanto dati relativi alla banca svizzera, che sembrava effettuare pagamenti in franchi svizzeri per conto della banca del beneficiario finale, e mancava ogni altra istruzione.

Secondo l'Ombudsman era quindi probabile che sulla base di queste informazioni non era stato possibile eseguire l'ordine di pagamento. La banca non è stata in grado di spiegare cosa era accaduto esattamente e in che misura il cliente era stato informato. Infatti, mancava ogni ulteriore

documentazione circa quest'operazione. Per l'Ombudsman era tuttavia probabile che la banca aveva commesso un errore, poiché le informazioni che il cliente aveva ricevuto dall'ambasciata del suo Paese d'origine non risultavano essere state inserite correttamente nell'ordine di pagamento.

Date le circostanze, vi era da considerare che il cliente non aveva ricevuto alcuna informazione sulla mancata esecuzione dell'ordine. Il pagamento era per lui molto importante. Egli avrebbe quindi sicuramente reagito se fosse stato informato in proposito.

L'Ombudsman non ha messo in dubbio che, come affermato dalla banca, in quanto mandante il cliente aveva l'obbligo di verificare l'esecuzione del suo ordine e di reclamare in caso di problema. In considerazione del profilo del cliente e della conferma di ricezione dell'ordine che la banca gli aveva rilasciato, l'Ombudsman si è però chiesto se era opportuno che la banca facesse riferimento a questi obblighi nel caso di specie, nell'eventualità in cui essa non dovesse aver comunicato specificamente al cliente la mancata esecuzione del suo ordine di pagamento. I documenti relativi al pagamento avrebbero dovuto ancora essere disponibili visto che il caso risaliva al 2016.

Dopo un nuovo esame del caso, la banca ha aderito alle riflessioni dell'Ombudsman e ha versato al cliente un indennizzo di 4'000 franchi, corrispondente alla differenza tra l'importo della tassa inizialmente dovuta e quella successivamente pagata.