

Spese per chiarimenti relativi a una “truffa dell’amore” (“romance scam”)

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

La cliente ha dato ordini di pagamento che la banca ha considerato insoliti. Dopo ulteriori indagini, la banca ha confermato il sospetto che la cliente fosse vittima di una “truffa dell’amore”. Per proteggerla da possibili danni, la banca ha rifiutato di eseguire gli ordini di pagamento. La cliente, intransigente, ha chiesto alla banca di chiudere il suo conto. La banca le ha poi inviato una fattura di circa 1’500 franchi per i suoi sforzi per chiarire la situazione, che la cliente ha firmato per non mettere in pericolo la chiusura del conto. Più tardi, però, la cliente ha chiesto il rimborso di questi costi. Quando la banca ha rifiutato, ha sottoposto il suo caso all’Ombudsman. Nella procedura di mediazione, la banca ha offerto di ridurre le spese della metà, un’offerta che la cliente ha accettato.

L’Ombudsman riceve regolarmente reclami da clienti che rimproverano alla loro banca di non averli contattati prima di eseguire pagamenti a truffatori. Il caso in esame riguarda invece la situazione opposta. La cliente voleva inviare denaro a un uomo che aveva conosciuto su Internet, che viveva all’estero e che sosteneva aver urgentemente bisogno di fondi per ristrutturare il suo appartamento. Tuttavia, a causa dell’importo e del luogo di residenza del destinatario, questi pagamenti sembravano sospetti alla banca. Dopo ulteriori indagini, si è scoperto che la cliente era stata molto probabilmente vittima di una truffa nota come “truffa dell’amore”. Un uomo che aveva incontrato per caso su internet era apparentemente entrato nelle sue grazie fingendo affetto per lei, con il solo scopo di estorcerle del denaro.

La banca non ha effettuato i pagamenti e ha parlato più volte con la cliente. La cliente non è stata molto comprensiva: ha detto alla banca che quello che faceva con i suoi soldi erano affari suoi, e poi ha preteso che il suo conto fosse chiuso. La banca le ha poi chiesto di recarsi di persona in una filiale. La banca ha mandato uno specialista in frodi della polizia e ha suggerito alla cliente di parlare con lui. Lo specialista ha confermato il sospetto della banca, dato che la situazione descritta poteva essere paragonata a uno schema di truffa con cui aveva familiarità. La cliente è rimasta comunque irremovibile sulla chiusura del suo conto. Anche se lei ha accettato la chiusura, la banca ha preteso che lei firmasse una conferma che era stata avvertita di non effettuare pagamenti così come una fattura di oltre 1’500 franchi. La banca intendeva ottenere un compenso per almeno una parte dei considerevoli sforzi compiuti. Per giustificarsi, la banca ha fatto riferimento al suo tariffario, in base al quale si era riservato il diritto di addebitare una determinata tariffa oraria per costi diversi, non meglio specificati.

Come primo passo, l’Ombudsman ha contattato la direzione della banca. Le ha assicurati che non voleva criticare l’approccio prudente della banca, ma che la base per l’addebito delle spese era discutibile. Secondo lui, la banca ha l’obbligo di informare il cliente in anticipo e di ottenere la sua approvazione prima di addebitargli dei costi non specificati. Il fatto che una tariffa oraria sia generalmente prevista in un tariffario non è sufficiente. In risposta a questo argomento, la banca si è detta pronta a ridurre le spese della metà.

L’Ombudsman ha contattato la cliente per discutere della questione. La cliente ha allora ammesso che nel frattempo si era resa conto che la banca le aveva impedito di fare una stupidaggine ed era

grata di non aver subito alcun danno, senza specificare cosa glielo aveva fatto capire. Tuttavia, riteneva che gli sforzi della banca erano stati eccessivi: avrebbe potuto semplicemente attirare la sua attenzione sul sospetto di frode e la cliente avrebbe poi deciso da sola cosa fare. In ogni caso, le spese ridotte le sembravano ragionevoli, così alla fine ha accettato l'offerta della banca.