

Valuta impiegata nell'esecuzione di un ordine di pagamento internazionale

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2017/15**

La cliente si è rivolta all'Ombudsman poiché riteneva che la banca fosse responsabile di un danno di 618 CHF, cagionatole con la cattiva esecuzione di un ordine di pagamento. A suo dire aveva ordinato alla banca di trasferire i suoi averi in CHF presso una banca in Marocco. Prima di procedere al versamento, la banca aveva convertito gli averi in dirham marocchini senza l'accordo della cliente. L'importo era perciò stato rifiutato. Sempre a dire della cliente, i suoi averi avevano subito una riduzione di 618 CHF a causa di una perdita di cambio. A seguito dell'intervento dell'Ombudsman, la banca si è detta disposta a risarcire il danno alla cliente.

La cliente ha spiegato all'Ombudsman di aver dato alla banca l'ordine di chiudere il suo conto in CHF e di trasferire gli averi ivi depositati presso una banca in Marocco, suo paese di domicilio. Aveva deciso di compiere tale passo a seguito dell'introduzione da parte della banca di elevate spese mensili a carico dei clienti domiciliati all'estero. A suo dire, la banca marocchina aveva ritornato l'importo poiché questo, prima del trasferimento, era stato convertito in dirham marocchini. Trattandosi di un conto sul quale potevano essere accreditate solo valute straniere, l'accredito sul conto beneficiario in Marocco non aveva potuto essere eseguito. Nel ritornarlo al mittente, la banca lo aveva nuovamente convertito in CHF. Le due conversioni avrebbero comportato l'insorgere di un danno di 618 CHF. Secondo la cliente, la banca non avrebbe dovuto effettuare il cambio in assenza di un suo ordine o di una sua approvazione e doveva quindi assumersi le spese.

Nello scambio di corrispondenza con la cliente, la banca aveva ribadito di aver agito correttamente. In mancanza di istruzioni divergenti, prima di eseguire un trasferimento era prassi convertire l'importo nella valuta del paese destinatario.

L'Ombudsman non ha ritenuto convincenti queste spiegazioni. La cliente, titolare di un conto in CHF presso la banca, non le aveva impartito nessun ordine di conversione di valuta e si era limitata a chiedere il trasferimento dei suoi averi. Poiché non c'era nessun accordo contrattuale generale, né un'istruzione specifica della cliente per il caso concreto, non era comprensibile su quale base fosse stata eseguita la conversione. In sostanza, secondo l'Ombudsman era legittimo, per motivi pratici, che la banca, in mancanza di istruzioni specifiche, procedesse regolarmente alla conversione degli importi da trasferire nella moneta del paese di destinazione, potendo in tal modo eseguire senza problemi numerose transazioni. Tuttavia, laddove questa prassi comportava dei problemi in un caso specifico, non era a suo avviso corretto che le spese risultanti venissero addebitate al cliente. Sarebbe stato diverso se le parti avessero regolato mediante accordo la procedura da seguire in simili eventualità. Pertanto l'Ombudsman ha raccomandato alla banca di assumersi le perdite derivanti dalle due conversioni.

La banca ha tuttavia mantenuto la sua posizione nei confronti dell'Ombudsman. A suo avviso, la cliente non aveva fornito alcuna indicazione in merito alla valuta, ragion per cui l'importo era stato convertito nella valuta del paese destinatario, conformemente alla prassi vigente. A dire della banca, nel conferire un ordine, spettava alla cliente fornire tutte le indicazioni necessarie a tal fine. Ad ogni modo, la banca si è infine detta disposta a risarcire il danno alla cliente a titolo di cortesia.