

# Versamento rifiutato da parte della banca destinataria e non riaccreditato sul conto del cliente presso la banca di partenza

Oggetto: **Traffico dei pagamenti**      Numero del caso: **2024/04**

Il cliente ha trasferito dal suo conto presso la banca A diversi importi sul suo conto presso la banca B. Quest'ultima ha quindi bloccato il suo conto, poiché voleva chiarire il contesto economico di queste transazioni con il cliente. Essa non voleva più autorizzare alcuna transazione finché non fossero state chiarite le questioni in sospeso. Durante il blocco del conto, la banca B ha rifiutato due ulteriori ordini di bonifico analoghi di circa USD 6'000 ciascuno. Gli importi non sono tuttavia stati immediatamente riaccreditati sul conto del cliente presso la banca A. Per uno dei versamenti ciò è avvenuto solo dopo due mesi, mentre per il secondo, anche dopo cinque mesi, il riaccredito non era ancora stato effettuato. Dato che la banca B aveva dichiarato di voler porre fine alle ricerche, il cliente si è rivolto all'Ombudsman. Esaminando i documenti presentati dal cliente e dalla banca B, l'Ombudsman ha notato una incongruenza in una comunicazione della banca corrispondente della banca B. Egli ha perciò chiesto a quest'ultima di verificare la comunicazione con la sua banca corrispondente. Questo controllo ha permesso di ritrovare l'importo del secondo versamento, cosicché esso ha potuto essere riaccreditato sul conto del cliente presso la banca A.

Il cliente si è rivolto all'Ombudsman lamentandosi del fatto che la banca B aveva sospeso la ricerca dell'importo che aveva rimandato alla banca A e che non era ancora stato recuperato. La banca B si era rifiutata di svolgere ulteriori ricerche e sosteneva di aver fatto tutto il possibile per ritrovare il denaro smarrito. Il cliente riteneva che la banca B, che aveva bloccato il suo conto e rifiutato i bonifici, dovesse fornire la prova che aveva restituito il denaro alla banca A, dalla quale esso era partito e presso la quale egli aveva un conto. Secondo lui era compito della banca B effettuare le ricerche necessarie presso le banche corrispondenti coinvolte.

Anche se i versamenti ordinati dal cliente erano stati effettuati da una banca in Svizzera a un'altra banca in Svizzera, nelle operazioni erano coinvolte due banche corrispondenti americane. Gli ordini di bonifico riguardavano infatti importi in USD. Quattro banche erano quindi coinvolte nei bonifici: la banca A e la sua banca corrispondente, nonché la banca B e la sua banca corrispondente. Quando un versamento non viene accreditato presso la banca destinataria (nel caso specifico, la banca B) e rimandato alla banca da cui è partito l'ordine (nel caso specifico, la banca A), è compito della banca che ha rifiutato l'accredito (nel caso specifico, la banca B) effettuare le verifiche del caso lungo la catena di trasferimento. L'Ombudsman condivideva perciò il parere del cliente che spettasse alla banca B effettuare le necessarie verifiche tramite la sua banca corrispondente.

Dopo che l'Ombudsman è intervenuto presso la banca B, essa ha dichiarato di aver verificato la situazione con la sua banca corrispondente. Quest'ultima le avrebbe confermato di aver trasferito il denaro alla banca corrispondente della banca A. La banca B ribadiva quindi di non poter fare nulla in merito alla faccenda. Secondo lei, il denaro si trovava ora nella sfera d'influenza della banca A. Spettava quindi a quest'ultima, unitamente alla sua banca corrispondente, occuparsi della questione.

La banca B ha allegato alla sua risposta i giustificativi relativi a entrambi i riaccrediti, ricevuti dalla sua banca corrispondente. Si trattava di documenti relativi a entrambi i versamenti rifiutati, ovvero a quello che era stato riaccreditato sul conto del cliente dopo due mesi e a quello che non era più stato ritrovato. Esaminando attentamente questi documenti, l'Ombudsman ha constatato che le due comunicazioni della banca corrispondente presentavano alcune differenze nella formulazione. I documenti, relativi al versamento che era stato riaccreditato, contenevano un riferimento che dimostrava che l'importo era stato trasferito dalla banca corrispondente della banca B alla banca corrispondente della banca A. Nei documenti relativi al versamento smarrito, un'indicazione del genere mancava. L'Ombudsman ha pertanto concluso che l'assenza di tale indicazione poteva indicare che il denaro perso è ancora presso la banca corrispondente della banca B. Ha quindi richiesto alla banca B di intervenire presso la sua banca corrispondente affinché fornisse ulteriori chiarimenti sulla mancanza di tale indicazione nei documenti relativi al versamento smarrito. Ha inoltre richiesto che si verificasse se l'importo ricercato sia rimasto bloccato presso la banca corrispondente della banca B, come supposto.

Poco dopo, la banca B ha comunicato all'Ombudsman che le sue ulteriori verifiche avevano permesso di ritrovare l'importo smarrito che, ora, esso era stato trasferito dalla sua banca corrispondente alla banca corrispondente della banca A e da lì era stato accreditato alla banca A. L'Ombudsman ha informato il cliente sull'esito positivo della lunga vicenda e lo ha invitato a verificare se l'importo mancante fosse effettivamente stato accreditato sul suo conto. L'Ombudsman non ha più avuto notizie dal cliente e ha quindi ritenuto che il problema fosse risolto.