

Danni conseguenti al riaccredito di un bonifico estero rifiutato

Oggetto: **Traffico dei pagamenti** Numero del caso: **2018/07**

Il cliente, tramite e-banking, aveva effettuato a carico del suo conto in CHF un bonifico estero in USD a beneficio di un destinatario canadese. La banca destinataria aveva rifiutato il bonifico a causa di indicazioni incomplete. Siccome quest'ultima aveva prelevato delle spese sull'importo ricevuto e che quest'ultimo è stato poi riconvertito in CHF dalla banca mittente, al cliente era stato riaccreditato un importo di diverse centinaia di CHF inferiore rispetto a quello iniziale. Il cliente aveva quindi contestato alla sua banca una violazione dei suoi obblighi e le aveva chiesto il rimborso della differenza. La banca, ritenendo di aver agito correttamente, aveva respinto la richiesta. Il cliente ha quindi sottoposto il caso all'Ombudsman che, non ravvisando alcun comportamento scorretto della banca, ha chiuso la procedura rispondendo al cliente.

Al fine di corrispondere quanto pattuito nell'ambito di un contratto con un offerente canadese, sulla base delle indicazioni fornitegli da quest'ultimo, il cliente aveva registrato un ordine di bonifico mediante l'e-banking della sua banca. Il bonifico era stato ordinato in USD e il suo controvalore, previa conversione, era stato addebitato sul conto in CHF del cliente. Il cliente aveva indicato correttamente il nome e l'indirizzo dell'offerente ma, nel campo in cui avrebbe dovuto inserire il numero di conto bancario del destinatario, aveva indicato il «bank routing number» della banca corrispondente americana della banca destinataria. Poiché mancava il numero di conto del beneficiario, la banca destinataria non aveva potuto attribuire il bonifico e lo aveva quindi ritornato. Prima di ciò, la banca corrispondente americana della banca destinataria aveva però prelevato delle spese sull'importo versato inizialmente. La banca del cliente aveva in seguito riconvertito in CHF l'importo ricevuto in USD per poi riaccreditarlo sul conto in CHF del cliente. Quest'ultimo aveva quindi subito una perdita importante sul cambio e sostenuto delle spese, a suo avviso, superflue.

Secondo il cliente, la banca aveva commesso un errore nell'accettare ed eseguire l'ordine di bonifico. Essa avrebbe dovuto accorgersi del fatto che le informazioni da lui fornite erano incomplete, invece di abbandonarlo a sé stesso. Prima di eseguire l'ordine, la banca avrebbe perciò dovuto sincerarsi che le indicazioni fossero corrette. Il cliente si è inoltre lamentato del comportamento della sua banca riguardo all'annullamento dell'ordine. A suo modo di vedere, invece di limitarsi a riconvertire in CHF l'importo ricevuto in USD e di riaccreditarlo, essa avrebbe dovuto far sì che la banca destinataria tenesse in sospeso l'ordine di bonifico e chiedesse le informazioni mancanti, in modo da consentirne la successiva esecuzione.

La banca, rispondendo in modo esaustivo al reclamo del cliente, si era detta dispiaciuta dell'accaduto. Non ritenendo tuttavia a lei imputabile una violazione contrattuale in merito all'ordine di bonifico, rifiutava qualsiasi pretesa di risarcimento. Il cliente, di diverso avviso, ha fatto reclamo all'Ombudsman, ribadendo le sue richieste e ragioni.

Valutate le argomentazioni delle parti, l'Ombudsman ha considerato che, in relazione all'accettazione e all'esecuzione dell'ordine, la banca non aveva mancato in alcuno modo ai suoi obblighi contrattuali. Egli ha spiegato al cliente che, per quanto concerne gli ordini di bonifico, il dovere della banca si

limita alla loro esecuzione tempestiva e conforme alle indicazioni ed istruzioni ricevute. Nel caso in esame, l'ordine registrato dal cliente nell'e-banking era completo e privo di contraddizioni e contemplava tutte le indicazioni necessarie. Ritenuto che la banca non conosceva il numero di conto del beneficiario e che doveva attenersi alle indicazioni del cliente, non le era stato possibile accorgersi dell'errore del cliente.

Per quanto concerne gli errori rimproverategli dal cliente in merito all'annullamento dell'ordine, la documentazione ha permesso di stabilire che nel caso in esame erano coinvolte più banche, prassi usuale nell'esecuzione di ordini di pagamento internazionali. La banca del cliente, per il pagamento in USD, si era appoggiata su una banca corrispondente americana. Anche la banca destinataria canadese si era appoggiata su una banca corrispondente americana. Nel caso in esame c'era quindi stato il coinvolgimento di due banche corrispondenti. Solo la banca destinataria aveva in effetti potuto accorgersi del fatto che il cliente aveva indicato un numero di conto errato nell'ordine di bonifico, una volta constatato che esso non corrispondeva a nessuno dei suoi clienti. È pur vero che la banca destinataria avrebbe anche potuto decidere di tenere l'ordine in sospeso e, tramite la sua banca corrispondente, raccogliere le istruzioni per il suo completamento. Tuttavia, essa non l'ha fatto, preferendo ritornare il bonifico. Per tale decisione, presa al di fuori della sfera d'influenza della banca, non poteva esserle imputata alcuna responsabilità. Infine, secondo l'Ombudsman, il fatto che la banca, in assenza di un conto in USD intestato a nome del cliente, abbia riconvertito in CHF l'importo ritornato e lo abbia subito riaccreditato sul suo conto in CHF è conforme ai suoi obblighi contrattuali e alla prassi in uso nel settore.

In definitiva, l'Ombudsman non ha potuto ravvisare nessun comportamento errato della banca. Anche se dispiaciuto di non poter comunicare al cliente un parere più favorevole, egli si è auspicato che le spiegazioni fornitegli possano servigli per comprendere il caso.