





Con nota del 25.6.2010 l'intermediario ha presentato, tramite il Conciliatore Bancario Finanziario, le proprie controdeduzioni.

In tale sede, la resistente ha richiamato i contenuti delle risposte alla controparte dell'8.3.2010 e del 15.4.2010 e ha puntualizzato che *“all'atto dell'accesso alla pagina elettronica specificatamente dedicata all'effettuazione on-line di un bonifico europeo unico si presenta al Cliente un avviso che testualmente recita:*

*‘I Bonifici disposti ai sensi della legge 449/97 “ristrutturazioni immobiliari” e successive modifiche, ai sensi della legge 296/06 “Interventi per il risparmio energetico” e ai sensi della legge 33/2009 “acquisto di mobili e elettrodomestici” possono essere effettuati solo mediante Bonifico ordinario con l'obbligo di recarsi successivamente presso la propria Filiale per comunicare gli ulteriori dati richiesti dalla normativa. In assenza di tali dati la banca non potrà adempiere alle disposizioni dell'Agenzia delle Entrate”.*

Secondo la resistente, *“la chiarezza e le stesse evidenziazioni grafiche con le quali è redatto l'avviso in questione appaiono tali da non poter che essere ritenute senz'altro idonee ad evidenziare al cliente che intenda effettuare un pagamento come sopra finalizzato – e che adotti l'ordinaria diligenza comunque richiesta a chi ritenga di accedere a servizi della specie – come l'operazione non possa essere disposta con le modalità appunto del bonifico europeo unico, inducendolo quindi a verificare quali siano le corrette modalità da adottare.*

*Su tale premessa, [la resistente ha preso] atto di come il [ricorrente] ritenga non adeguata l'accessibilità della pagina destinata all'effettuazione del 'bonifico ordinario', contestando di fatto scelte di impaginazione del portale peraltro evidentemente riservate all'autonoma valutazione della Banca e comunque derivanti da considerazioni connesse anche alla prospettiva di recepimento della Direttiva Europea ...nota come PSD ..., [e ha ribadito] come a fronte dell'avviso poc'anzi richiamato il cliente non possa essere indotto a ricercare le corrette modalità di effettuazione dell'operazione, agevolmente reperibili ....accedendo al collegamento ai ‘Servizi Bancari’ sempre evidenziato nella parte sinistra della pagina elettronica...”.*

In ragione di quanto precede, la convenuta ha chiesto all'Arbitro di respingere il ricorso e ha osservato come il cliente non abbia prefigurato né esposto alcuna richiesta risarcitoria.

## DIRITTO

La questione centrale che questo Collegio deve affrontare per la soluzione del caso in questione riguarda la valutazione della diligenza dell'intermediario nella prestazione dei servizi alla propria clientela.

In proposito, il fatto che la diligenza che gli istituti di credito devono osservare nella prestazione dei loro servizi sia quella del *bonus argentarius* costituisce *ius receptum*, essendo stato costantemente ribadito dalla Suprema Corte (cfr., CASS., 12 GIUGNO 2007, N. 13777, secondo cui *«ai sensi dell'art. 1176 c.c., comma 2, la banca appellata, la quale, svolgendo attività professionale, deve adempiere tutte le obbligazioni assunte nei confronti dei propri clienti con la diligenza particolarmente qualificata dell'accorto banchiere, non solo con riguardo all'attività di esecuzione di contratti bancari in senso stretto, ma anche in relazione ad ogni tipo di atto o di operazione oggettivamente esplicati»*).

Ciò chiarito e venendo ora all'esame del caso di specie, giova rilevare che l'impossibilità, per il ricorrente, di poter fruire delle agevolazioni fiscali sopra illustrate deriva dal fatto che, in sede di esecuzione del bonifico *on line*, è stata scelta una modalità (il bonifico europeo) che non consente di avvalersi dei benefici di legge.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il resistente ha affermato (nel reclamo) che la pagina internet dell'intermediario relativa ai bonifici sarebbe cambiata nel corso del primo semestre 2009 e, in particolare, che nel sito *"prima c'era il bonifico ordinario in bella vista ed ora, sempre in bella vista, c'è il bonifico europeo"*, mentre la possibilità di accedere al bonifico ordinario risulterebbe in una sottocartella non immediatamente accessibile. Analogamente, il medesimo ha altresì sostenuto che dopo le sue *"rimostranze, la schermata è stata leggermente modificata"*, senza peraltro risolvere in via definitiva la propria problematica. Entrambe le affermazioni, tuttavia, risultano assolutamente prive di qualsiasi riscontro probatorio.

Diversa conclusione deve, invece, trarsi in ordine alle osservazioni dell'intermediario resistente, il quale ha documentalmente provato che la pagina elettronica di accesso al bonifico europeo contiene un avviso che illustra al cliente che per potersi avvalere delle agevolazioni fiscali in questione è indispensabile utilizzare la modalità del bonifico ordinario, accompagnato dall'obbligo di recarsi successivamente presso la propria filiale per comunicare gli ulteriori dati richiesti dalla normativa in materia. Non solo; il medesimo avviso si chiude con l'avvertenza che *"In assenza di tali dati la banca non potrà adempiere alle disposizioni dell'Agenzia delle Entrate"*, con ciò illustrando chiaramente le conseguenze dell'eventuale scelta "errata" delle modalità di esecuzione del bonifico.

Ciò chiarito, non può negarsi che il ricorrente, nell'effettuare la scelta delle modalità con le quali eseguire il bonifico in questione, avrebbe dovuto meglio verificare che ricorressero le condizioni per potersi poi avvalere delle agevolazioni fiscali; appare, a questo punto, indubbio che il pregiudizio derivante dal mancato beneficio fiscale sia da ricondurre alla responsabilità del ricorrente medesima, il quale non può imputare tale danno in capo all'intermediario.

Quanto alla eventuale (concorrente) responsabilità dell'intermediario, questo Collegio ha già avuto occasione di rilevare che l'obbligo di diligenza e buona fede nell'esecuzione dei propri incarichi va esteso fino a ravvisare, in capo all'intermediario, un obbligo di assistenza dei propri clienti nella corretta predisposizione degli ordini di bonifico al fine di consentire loro di potere godere, in futuro, di un'agevolazione fiscale; e ciò, in particolar modo, qualora si tratti di ipotesi di agevolazioni previste da norme fiscali che abbiano un'applicazione diffusa (decisione del Collegio di Milano n. 655 del 2.7.2010).

Ora, nel caso di specie – e tenendo in debita considerazione le modalità concrete di prestazione del servizio di *home banking* – deve concludersi che l'espresso avviso contenuto nella pagina elettronica di accesso al bonifico europeo sia perfettamente idoneo e sufficiente ad avvertire la clientela della necessità di scegliere una certa modalità di effettuazione del bonifico al fine di poter usufruire nel futuro delle agevolazioni fiscali previste dalla normativa in materia.

Non può dirsi, dunque, violato alcun obbligo di diligenza e buona fede nell'esecuzione dei propri incarichi da parte dell'intermediario resistente, che deve, dunque, ritenersi esente da qualsivoglia responsabilità.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANTONIO GAMBARO