

Assegno bancario smarrito

Oggetto: **Assegno** Numero del caso: **2022/01**

Il cliente aveva presentato alla sua banca per l'incasso un assegno di circa 20'000 CAD, emesso da una banca canadese per conto di un notaio. L'importo dell'assegno doveva essere accreditato sul suo conto. Poiché ciò non era avvenuto entro il termine consueto, si è scoperto che l'assegno era stato smarrito all'interno della banca. Gli intensi sforzi del cliente e della sua banca per rendere disponibile l'importo senza presentare l'assegno originale erano falliti. Non essendo le parti riuscite a trovare un accordo sulle conseguenze finanziarie dell'incidente, il cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Quest'ultimo è riuscito infine a convincere la banca a versare l'importo dell'assegno al cliente in cambio della cessione di tutti i diritti derivanti dall'assegno affinché cercasse essa poi a recuperare l'importo dell'assegno.

Sono sempre più rari i casi che riguardano gli assegni e che vengono sottoposti all'Ombudsman. Infatti, in Svizzera gli assegni non vengono quasi mai utilizzati. Alcune banche hanno addirittura cessato di fornire qualsiasi servizio in relazione agli assegni. Questa situazione porta a volte a reclami perché i clienti non riescono a incassare gli assegni che di solito ricevono da emittenti stranieri. In questi casi, l'Ombudsman non ha altra scelta che raccomandare ai clienti di continuare a cercare istituti disposti a incassarli o di convincere l'emittente dell'assegno a effettuare il pagamento in un altro modo, ad esempio tramite bonifico bancario. Questo può essere molto difficile, a seconda dell'emittente. Tuttavia, l'Ombudsman non può costringere una banca a effettuare l'incasso di un assegno.

Nel caso di specie, nonostante fosse trascorso più di un anno dalla presentazione dell'assegno alla sua banca, il cliente non era ancora in possesso del denaro. Il cliente ha presentato all'Ombudsman un ampio incarto da cui risultava che la sua banca aveva tentato invano di convincere l'emittente dell'assegno, una banca canadese, a versare l'importo dell'assegno dietro presentazione di una copia dell'assegno e di una lettera di manleva. Questa soluzione sarebbe stata in linea con la procedura standard tra le banche. L'emittente dell'assegno riteneva che il notaio, che le aveva commissionato l'emissione dell'assegno e lo aveva anche pagato, dovesse firmare una dichiarazione di indennizzo. Per ragioni comprensibili, il notaio si è rifiutato di sottoscrivere una dichiarazione di questo tipo. Egli non aveva nulla a che fare con la perdita dell'assegno, il cui controvalore era già stato pagato all'emittente.

Il cliente ha fatto notare all'Ombudsman che nel caso di specie era indiscutibile chi fosse il responsabile della perdita dell'assegno. Si trattava della sua banca, dove l'assegno era stato smarrito nel tragitto tra l'unità che lo aveva ricevuto e il reparto assegni. La banca era disposta a pagare al cliente solo 3'500 franchi per le spese sostenute. Il cliente era invece del parere che la banca dovesse risarcirlo interamente per la perdita e ch'essa avrebbe poi dovuto adoperarsi per mitigare la perdita in qualche modo.

L'Ombudsman poteva ben capire la posizione del cliente e ha chiesto alla banca di prendere in considerazione un risarcimento completo. In considerazione degli sforzi profusi dal cliente per risolvere il problema, confermati dai documenti ch'egli ha presentato all'Ombudsman, egli ha suggerito alla banca di offrire al cliente anche un compenso per i suoi sforzi.

L'Ombudsman è rimasto sorpreso dal fatto che la banca continuava a rifiutare di fare un gesto a favore del cliente che andasse oltre il risarcimento già offerto di 3'500 franchi. La banca considerava questo importo molto generoso. Per giustificarsi, essa ha fatto riferimento alle proprie condizioni contrattuali concernenti gli assegni e le operazioni di cambio. Secondo i termini di queste disposizioni, spettava al cliente sopportare tutte le conseguenze e gli svantaggi derivanti dalla perdita, dalla falsificazione, dal danneggiamento o dall'uso improprio di un assegno, tranne se la banca ha violato i propri doveri di diligenza professionale. Essa ha inoltre ricordato i suoi precedenti tentativi di risolvere il problema con l'emittente dell'assegno, che purtroppo non erano andati a buon fine. La banca ha quindi invitato il cliente a cercare di ottenere il rimborso dell'assegno o un nuovo pagamento. La banca ha inoltre sottolineato che la pretesa derivante dall'assegno non era estinta e che quindi il cliente avrebbe potuto approfittare del pagamento del doppio dell'importo se fosse stato completamente risarcito. Infine, essa ha accusato il cliente di non voler contribuire al raggiungimento di una soluzione.

L'Ombudsman ha chiesto alla banca del cliente di riconsiderare radicalmente la propria posizione. La volontà del cliente di collaborare era chiaramente dimostrata dagli sforzi ch'egli aveva intrapreso al fine di risolvere il problema causato dalla perdita dell'assegno da parte della banca e che erano ben documentati nel suo fascicolo. Poiché era indiscutibile che la banca era l'unica responsabile dello smarrimento dell'assegno, la violazione della sua diligenza professionale era in primo piano. L'Ombudsman ha pertanto ritenuto che il riferimento alla clausola di responsabilità nelle condizioni generali non era pertinente. Infine, non vi erano indicazioni di un comportamento disonesto o abusivo da parte del cliente e quindi non vi era spazio per insinuazioni in questo senso.

Anche dopo il secondo intervento da parte dell'Ombudsman, la banca ha sostanzialmente mantenuto le sue argomentazioni, ma per risolvere la controversia in modo pacifico ha accettato di pagare al cliente l'importo dell'assegno contro la sottoscrizione di una dichiarazione con la quale egli s'impegnava a cederle tutti i diritti derivanti dall'assegno e dalla transazione sottostante. La banca non ha però offerto alcun risarcimento per le spese sostenute dal cliente.

Il cliente ha accettato la soluzione e ha firmato la dichiarazione richiesta dalla banca. Egli ha però fatto notare che aveva grandi difficoltà con le argomentazioni e l'approccio della banca in questo caso. Egli ha pure lasciato intendere che considerava un comportamento di questo genere lesivo per la reputazione degli istituti finanziari svizzeri. Sostanzialmente, l'Ombudsman è riuscito a trovare una soluzione a questo caso. Tuttavia, egli ha dovuto riconoscere che le preoccupazioni espresse dal cliente erano in un certo senso giustificate e quindi il risultato poteva essere considerato solo un successo parziale.