

# Assunzione dei costi relativi ai chiarimenti dell'APMA circa la capacità di discernimento di un cliente

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio**    Numero del caso: **2018/02**

La banca, dubitando della capacità di discernimento di un suo cliente di lunga data in relazione alla gestione del suo patrimonio, in occasione della sua domanda di chiusura del conto, aveva chiesto che le venisse presentata una presa di posizione in merito dell'autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA). Quest'ultima ha così ordinato una perizia psichiatrica. Essendo il perito giunto alla conclusione che la capacità di discernimento del cliente non era limitata, l'APMA ha rinunciato all'adozione di misure di protezione. Il cliente ha quindi chiesto alla banca di assumere le spese della procedura dell'APMA, pari a circa 5'000 CHF. La banca si è opposta, motivo per cui il cliente ha chiesto la mediazione dell'Ombudsman. Ritenendo poco convincenti le argomentazioni del cliente, l'Ombudsman ha chiuso il caso inviando al cliente un parere esplicativo.

Il cliente intendeva effettuare un importante trasferimento di denaro a favore di un conto aziendale acceso in un Paese molto distante. Nell'ambito di quest'operazione, alla banca erano sorti dei dubbi circa la capacità di discernimento del cliente in relazione alla gestione del suo patrimonio. Essa temeva, in particolare, che il cliente fosse fortemente influenzato da una persona a lui vicina, al punto da compromettere la sua capacità di discernimento. La banca aveva così iniziato a sorvegliare gli ordini del cliente ed a permettergli di disporre solo limitatamente dei suoi averi. Per questo motivo il cliente aveva deciso di chiudere la relazione d'affari. La banca aveva tuttavia subordinato l'esecuzione dell'ordine di chiusura del conto alla presentazione di un documento dell'APMA attestante la capacità di discernimento del cliente. L'APMA aveva così chiesto al cliente di sottoporsi ad una perizia psichiatrica. Nella sua perizia dettagliata, lo specialista in questione era giunto alla conclusione che la capacità di discernimento del cliente non era limitata. L'APMA ha quindi rinunciato all'adozione di misure di protezione, confermando nel contempo la capacità di discernimento del cliente e quella di gestire il suo patrimonio.

Le spese della procedura dell'APMA e della perizia ammontavano complessivamente a 5'000 CHF. Il cliente, patrocinato da un avvocato, ne ha chiesto l'assunzione alla banca, che però ha rifiutato. A dire di quest'ultima, i suoi obblighi di diligenza le impongono, in caso di dubbio, di chiarire la capacità di discernimento di un cliente. Il cliente non era d'accordo ed ha dunque chiesto all'Ombudsman l'apertura di una procedura di mediazione. Secondo il suo avvocato, la richiesta della banca non era giustificata. L'esercizio dei diritti civili del cliente non era difatti mai stato limitato dall'APMA e non spettava alla banca giudicare le ragioni per cui un cliente voleva chiudere la propria relazione d'affari. Al contrario, il cliente aveva il diritto di porvi fine in qualsiasi momento, senza dover indicare i motivi. Poiché la perizia aveva confermato la sua piena capacità di discernimento, al cliente spettava il rimborso integrale delle spese sostenute.

Dopo aver esaminato la documentazione prodotta dall'avvocato, l'Ombudsman si è interrogato sulla base legale della richiesta di assunzione delle spese della procedura dell'APMA. A suo avviso, una tale richiesta presuppone un rapporto di causalità naturale ed adeguata tra la violazione contrattuale contestata ed il presunto danno come pure una condotta colposa della banca. Di regola, un mandatario può presupporre che il suo mandante sia capace di discernimento. Tuttavia, in presenza

di indizi contrari al riguardo, il suo obbligo di fedeltà gli impone di chiarire o far chiarire la questione ricorrendo a mezzi adeguati. In generale questi approfondimenti sono molto delicati. L'Ombudsman riceve infatti altrettanti reclami in cui si rimprovera alla banca di aver autorizzato con leggerezza le disposizioni di un cliente privo della capacità di discernimento che quelli in cui si contesta il fatto ch'essa abbia messo in discussione inutilmente la capacità di discernimento di un cliente.

Nel caso in esame, l'Ombudsman ha ritenuto che la conferma dell'APMA, di cui la banca ha richiesto la presentazione, era di per sé una misura adeguata ed appropriata. Apparentemente l'APMA, non essendo stata in grado di esprimersi in merito, aveva ordinato una perizia psichiatrica.

Secondo l'Ombudsman, il comportamento della banca avrebbe potuto costituire una violazione contrattuale solo se i dubbi circa la capacità di discernimento del cliente fossero stati completamente arbitrari ed infondati. Le informazioni desumibili dalla documentazione prodotta non consentivano all'Ombudsman di farsi un quadro chiaro e completo delle circostanze che avevano indotto la banca a richiedere all'APMA una conferma circa la capacità di discernimento del cliente. D'altro canto, non ne emergevano elementi tali da far presupporre che la misura adottata fosse arbitraria e ingiustificata. Il cliente non ha messo a disposizione dell'Ombudsman la perizia. Egli ha dovuto presupporre che se non avesse avuto motivo di dubitare della capacità di discernimento del cliente, l'APMA non l'avrebbe richiesta. A suo avviso, non si poteva imputare alla banca un obbligo di indennizzo per il semplice fatto che il perito, dopo vari accertamenti, aveva concluso che il cliente disponeva della capacità di discernimento. Per tutti questi motivi, l'Ombudsman ha considerato che non disponeva di argomenti convincenti per poter persuadere la banca a fare un gesto a favore del cliente nell'ambito della procedura di mediazione. Egli ha quindi chiuso il caso notificando la sua decisione all'avvocato del cliente.