

Aumento delle spese durante una procedura successoria

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2018/20**

I tre figli ed eredi del cliente, deceduto in Sudamerica, sostenevano che la banca, per la durata della procedura successoria, protrattasi per più anni dopo il decesso del padre, avesse negato loro l'accesso alla documentazione del conto. In quel periodo la banca aveva addebitato sul conto delle spese pari ad un importo di ca. 22'000 CHF. Essi ne hanno chiesto in gran parte il rimborso, ma la banca si è opposta. Nell'ambito della procedura di mediazione dell'Ombudsman, la banca si è infine detta disposta a rimborsare agli eredi un importo complessivo pari a 13'100 CHF.

I tre reclamanti sostenevano che il padre era deceduto anni prima in uno Stato del Sudamerica, dove era domiciliato. Poiché, prim'ancora che la successione del padre potesse essere liquidata, era deceduta anche la sua seconda moglie e matrigna dei ricorrenti, era insorta una complessa vertenza successoria che si è protratta per molti anni. Nel corso di questa procedura, la banca aveva rifiutato ai reclamanti l'accesso a qualsiasi informazione concernente la relazione bancaria, benché il tribunale sudamericano competente avesse nominato uno dei tre figli amministratore della successione. Quando il tribunale ha infine potuto rilasciare i certificati ereditari definitivi, gli eredi hanno constatato che la banca, nel periodo successivo al decesso del padre, aveva addebitato sul conto spese pari a circa 22'000 CHF. Questo importo includeva, fra l'altro, spese per la corrispondenza trattenuta in "fermo banca", che erano state aumentate a più riprese in modo notevole. Durante la procedura successoria erano inoltre state aumentate anche le spese di deposito e quelle per la tenuta del conto. Infine, è addirittura emerso che nel frattempo la banca, a seguito di adeguamenti strategici al proprio modello operativo, aveva disdetto la relazione d'affari. Non essendone a conoscenza, nessuno aveva reagito alla disdetta e, di conseguenza, la banca aveva addebitato al conto una penalità di 2'000 CHF.

I reclamanti hanno quindi chiesto invano alla banca di adeguare l'importo, a loro avviso esagerato. La banca ha spiegato che, a seguito di un esame accurato della propria strategia operativa, aveva deciso di ritirarsi da una serie di mercati e segmenti. Le spese addebitate erano conformi alle sue tariffe usuali, ch'essa era per altro autorizzata a modificare in qualsiasi momento. La banca considerava inoltre ch'essa aveva regolarmente avvisato gli eredi mediante comunicazioni depositate in "fermo banca", ragion per cui non le era possibile comprendere i rimproveri ad essa indirizzati.

Gli eredi hanno quindi deciso di sottoporre la questione all'Ombudsman. A loro avviso, la risposta della banca, che peraltro non entrava nel merito dei loro argomenti, era uno scritto standard redatto dalla divisione incaricata di trattare la disdetta delle relazioni d'affari delle quali essa desiderava separarsi. La banca, pur essendo a conoscenza del decesso del padre e della procedura successoria pendente in Sudamerica, ha negato loro l'accesso ai documenti concernenti la relazione bancaria. Pertanto, essi non hanno avuto accesso alle informazioni necessarie. A loro dire, gli aumenti delle spese successivi al decesso e le relative informazioni non potevano più essere giustificati con gli accordi conclusi tra la banca e il loro padre. Inoltre, le spese per un conto bloccato a seguito di una procedura successoria erano esagerate. Essi non erano stati al corrente della disdetta della relazione d'affari e non avevano quindi potuto reagire.

L'Ombudsman è quindi intervenuto nei confronti della banca. Sulla base delle informazioni date, egli

le ha chiesto di riconsiderare la sua posizione e di andare incontro agli eredi. Con grande sorpresa dell'Ombudsman, la banca ha ribadito sostanzialmente la sua posizione. Essa però non pretendeva più che i ricorrenti avevano ricevuto tutte le informazioni necessarie e ammetteva che era stato negato loro l'accesso alle stesse. Per contro, essa sollevava un nuovo argomento, secondo il quale i ricorrenti da tempo sapevano quali erano i documenti da produrre per legittimarsi quali eredi; pertanto i ritardi andavano a loro imputati. A titolo di cortesia, la banca era unicamente disposta a rimborsare l'importo di 2'000 CHF, pari alle spese imposte agli eredi a titolo di penalità per non aver tenuto conto della disdetta.

L'Ombudsman è quindi intervenuto una seconda volta, ricordando alla banca che gli aumenti delle spese acquistano validità solo in virtù di un accordo. Poiché gli eredi non erano a conoscenza degli aumenti delle spese, la banca, per giustificarne l'applicabilità, non poteva invocare la cosiddetta finzione di notifica e d'accettazione, illustrata dall'Ombudsman nell'esempio di cui a pag. 13 del suo Rapporto annuale 2017. Secondo l'Ombudsman, la banca avrebbe dovuto valutare attentamente la sua decisione di negare agli eredi qualsiasi informazione sul conto, ritenuto che il tribunale sudamericano competente aveva nominato uno dei figli quale amministratore della successione e che secondo il diritto successorio sia dello stato sudamericano, sia di quello svizzero, si trattava di eredi protetti dalla porzione legittima, al beneficio dei corrispondenti diritti d'informazione. Inoltre, anche se ne fossero stati al corrente, i ricorrenti non avrebbero comunque potuto reagire, in quanto la banca non li avrebbe comunque autorizzati a disporre degli averi patrimoniali. L'Ombudsman riteneva infine fuori luogo imputare agli eredi, senza alcun elemento concreto, la lentezza della procedura giudiziaria nello stato sudamericano.

Affinché la banca fosse infine disposta a rimborsare agli eredi l'importo complessivo di 13'100 CHF, pari agli aumenti delle spese intervenuti nel corso della procedura, è stato necessario un ulteriore intervento presso la banca, ad un livello gerarchico superiore. L'Ombudsman si è comunque dispiaciuto del fatto che la banca non abbia presentato alcuna scusa per il trattamento riservato ad un reclamo che gli sembrava legittimo.