

Informazioni errate in un modulo di richiesta di credito Covid-19

Oggetto: **Altri crediti** Numero del caso: **2020/15**

Il richiedente, rappresentato da un avvocato, ha spiegato di aver involontariamente commesso un errore nel compilare il modulo di richiesta di credito Covid-19: nella casella relativa al calcolo dell'importo del credito, ha indicato che stimava il fatturato della sua impresa per un anno contabile a 1'500'000 franchi, senza rendersi conto che l'importo massimo era limitato a 500'000 franchi. Come risultato di questo errore, la sua azienda ha ricevuto un credito di 150'000 franchi invece di soli 50'000 franchi. Il pagamento è stato effettuato lo stesso giorno in cui è stata presentata la domanda di credito. Tuttavia, la banca ha successivamente richiesto la restituzione dell'ammontare in eccesso. Poiché le parti non erano in grado di accordarsi sulle condizioni di rimborso, il richiedente ha sottoposto il suo caso all'Ombudsman, che non è stato in grado di aiutarlo.

Nel suo reclamo all'Ombudsman, l'avvocato del ricorrente ha sostenuto che l'errore era dovuto al fatto che il modulo messo a disposizione sul sito web della banca non era stato impostato per limitare il fatturato stimato, permettendo così di inserire un importo troppo elevato. Nel modulo fornito direttamente dalla Confederazione, non era invece possibile inserire una cifra superiore a 500'000 franchi. L'avvocato ha anche sostenuto che la banca aveva violato il suo dovere di controllo non identificando l'errore quando ha controllato il credito.

Il richiedente e la banca non sono riusciti a trovare un accordo su come rimediare a questa spiacevole situazione. Il richiedente ha rifiutato il suggerimento della banca di tenere 50'000 franchi come regolare prestito Covid-19 per la sua attività e di utilizzare i restanti 100'000 franchi come prestito operativo. Questa somma non era garantita dall'organizzazione di fideiussione, ma privatamente dal richiedente nella sua veste di manager della sua società, e avrebbe dovuto essere rimborsata entro il 31 dicembre 2023. Da parte sua, il richiedente era disposto ad accettare solo una cauzione solidale per un importo massimo di 30'000 franchi. La banca ha rifiutato questa offerta e ha chiesto al cliente di restituire i 100'000 franchi in eccesso senza ritardi o riserve. L'avvocato mandato dal richiedente ha allora ritenuto che la banca fosse obbligata a risarcire il cliente ai sensi delle disposizioni del Codice delle obbligazioni sugli errori. Tuttavia, l'Ombudsman ha trovato difficile capire chi e in che misura era stato danneggiato dal versamento di un credito in eccesso.

Nonostante questo, l'Ombudsman ha contattato la banca per vedere se si poteva trovare una soluzione transattiva. Nella sua presa di posizione all'Ombudsman, la banca ha sottolineato che la concessione di prestiti Covid-19 è regolata da norme federali. Ha ritenuto di potersi basare incondizionatamente sulle informazioni fornite dal mutuatario e di dover verificare solo la firma sulla domanda di credito, una procedura che era stata stabilita dalla Confederazione per accelerare il processo di concessione del credito in relazione alla crisi del coronavirus. Il mutuatario e il suo manager non potevano trarre alcuna conclusione dal fatto che era tecnicamente possibile inserire più dell'importo massimo consentito nel campo corrispondente. La banca ha anche negato di aver violato i suoi obblighi di controllo, dato che non ne aveva in questo caso.

Secondo la banca, il processo per trattare gli errori nei contratti di credito Covid-19 è anche regolato dalle linee guida federali. Secondo queste disposizioni, l'organizzazione di fideiussione deve informare

la banca di ogni sospetto errore e darle 90 giorni per rettificare la situazione, altrimenti sarà presentata una denuncia contro il mutuatario. La banca deve quindi informare immediatamente il mutuatario e chiedere il rimborso totale o parziale del prestito. La banca è obbligata a motivare la sua decisione e a informare il mutuatario che l'organizzazione di fideiussione presenterà un reclamo se la situazione non viene rettificata. La banca ha il diritto di concludere un accordo di ammortamento che si estende oltre il periodo di 90 giorni. Infine, in caso di rimborso parziale, il mutuatario deve presentare una domanda di credito corretta per l'importo rimanente.

Nel caso in esame, la banca ha detto che aveva semplicemente seguito le linee guida applicabili e non aveva alcun margine di manovra per rimediare alla situazione lamentata dal cliente. La banca era ancora disposta ad accettare un contratto di credito Covid-19 corretto per 50'000 franchi, ma pretendeva che il cliente rimborsasse senza indugio i 100'000 franchi in eccesso. In caso di rifiuto, lei avrebbe trasmesso la questione all'organizzazione di fideiussione. Non era disposto a offrire al richiedente la soluzione di rimborso che aveva rifiutato in precedenza.

Dopo aver preso conoscenza delle linee guida citate per la rettifica dei contratti di credito Covid-19 e della chiara posizione della banca, l'Ombudsman non ha individuato alcun margine di manovra per una soluzione mediata. Nel suo parere finale al cliente, gli ha quindi consigliato di rettificare la situazione come richiesto dalla banca per evitare spiacevoli conseguenze. Inoltre, l'Ombudsman non sarebbe più stato competente ad agire come mediatore se il caso fosse stato trasferito all'organizzazione di fideiussione, che non è membro dell'Associazione svizzera dei banchieri.