

# Informazioni sul conto rifiutate

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio**    Numero del caso: **2019/01**

La reclamante sosteneva di aver aperto un conto a suo nome con un predecessore legale della banca molti anni fa e di aver dato al fratello una procura su quel conto. Il rappresentante autorizzato aveva regolarmente versato denaro sul conto per sostenere la sorella. Dopo che la reclamante aveva ricevuto regolarmente gli estratti conto dalla banca attuale fino alla fine del 2017, la banca ha rifiutato di consentire al rappresentante autorizzato di disporre del saldo del conto e successivamente non ha fornito informazioni sul conto né al rappresentante autorizzato né alla reclamante. Nella procedura di mediazione è emerso che il conto non era stato aperto a nome della reclamante, ma a nome di suo figlio, diventato maggiorenne nel frattempo. Tuttavia, non è stato possibile contattarlo. L'Ombudsman ha potuto convincere la banca a fornire al rappresentante autorizzato le informazioni necessarie per consentirgli di informare la reclamante della situazione reale.

La lettera di risposta della banca all'istanza della reclamante suggeriva che quest'ultima si rifiutava di fornire le informazioni perché il conto era intestato a terzi. Dato che aveva un figlio maggiorenne, l'Ombudsman ha ipotizzato che avrebbe potuto aprire il conto a suo figlio e che non ne era più consapevole. I rapporti con la clientela della banca presso la quale la reclamante aveva aperto il conto erano stati rilevati da un'altra banca, che a sua volta è stata successivamente rilevata da una terza banca. La reclamante non è stata in grado di produrre documenti relativi all'apertura di un conto presso una delle tre banche. Tuttavia, aveva lettere della banca attuale ed estratti conto che indicavano che il conto era però a suo nome e che facevano apparire strano il comportamento della banca.

L'Ombudsman ha contattato la banca, le ha presentato i documenti contraddittori e le ha chiesto di fornire spiegazioni adeguate. Purtroppo ha ricevuto la stessa risposta succinta che la banca aveva già data alla cliente: l'ufficio compliance della banca indicava che non poteva ricollegare il numero di conto presente sui documenti a nessuna relazione d'affari intestata a nome del cliente e che il cliente non aveva diritto a informazioni su tale relazione d'affari. La banca non ha fornito nessun commento sui documenti contraddittori. L'Ombudsman ha quindi contattato il direttore della banca e gli ha chiesto di determinarsi in modo specifico sulla questione sollevata.

Successivamente l'Ombudsman è stato contattato telefonicamente da un collaboratore dell'ufficio compliance, che lo ha informato che dopo l'acquisizione della banca precedente il conto era stato erroneamente aperto con la reclamante quale titolare. In realtà, tuttavia, la reclamante aveva aperto il conto a nome del figlio allora minore e si era riservata il diritto di disporre fino alla maggiore età. Allo stesso tempo, aveva concesso al fratello una procura. Il figlio nel frattempo aveva raggiunto la maggiore età. In seguito a una domanda dell'Ombudsman, il collaboratore dell'ufficio compliance ha dichiarato che la procura a favore del fratello della persona che aveva aperto il conto non era mai stata revocata. L'Ombudsman ha detto al Compliance Officer che la banca non poteva rimanere inattiva in un caso del genere e semplicemente limitarsi a rifiutare di fornire alla persona che aveva aperto il conto qualsiasi informazione una volta che il titolare del conto avesse raggiunto la maggiore età. Spettava piuttosto al Compliance Officer assicurare per tempo la possibilità di un contatto diretto con il titolare del conto in età avanzata. Purtroppo, ciò non è stato fatto e la banca non è stata in

grado di stabilire un contatto con il titolare del conto. La reclamante e suo fratello hanno tra l'altro confermato che anche loro avevano perso contatto con il figlio e nipote.

Nel caso in esame, era ovvio che la persona che aveva aperto il conto non aveva più diritto a ricevere informazioni perché il titolare del conto aveva nel frattempo raggiunto la maggiore età e che la banca era autorizzata a fornire informazioni solo a lui o a un rappresentante designato. Oltre a questi obblighi di riservatezza, tuttavia, le direttive sul trattamento degli averi senza contatti e degli averi non rivendicati nelle banche svizzere impongono alla banca di evitare tali relazioni. La banca avrebbe quindi dovuto cercare soluzioni per soddisfare entrambi gli obblighi e non semplicemente adottare un atteggiamento passivo. Data la situazione, l'Ombudsman ha ritenuto ragionevole che la banca informasse lo zio del titolare del conto sulla situazione effettiva del conto sulla base della procura conferitagli in passato e lasciasse a lui il compito di trasmettere le informazioni alla reclamante. Alla fine la banca si è dichiarata d'accordo con questa procedura.