

Limiti di prelevamento in contanti per i clienti affetti da demenza

Oggetto: **Abuso e truffa** Numero del caso: **2018/21**

Al cliente era stata diagnosticata una demenza in fase iniziale. Per tutelarsi dai truffatori, con il supporto di suo figlio, che era al beneficio di una procura, egli aveva concordato con la banca che i prelevamenti in contanti sarebbero stati limitati a un importo massimo di 1'000 CHF cadauno. La banca ne aveva preso nota nei suoi sistemi. Tuttavia, in occasione di un episodio in cui il cliente era stato vittima di una truffa, la banca gli aveva versato un importo in contanti nettamente superiore, che lui aveva in seguito consegnato ai truffatori. Insieme al figlio egli ha quindi preteso dalla banca il rimborso della parte di denaro eccedente l'importo massimo concordato. La banca si è opposta e non si è mostrata intenzionata ad accogliere le richieste del cliente nemmeno successivamente all'intervento dell'Ombudsman. Successivamente, quando il figlio del cliente ha reso pubblico il caso, la banca ha rivisto la sua posizione.

Nonostante gli fosse stata diagnosticata una demenza in fase iniziale, nei confronti del cliente non era stata istituita alcuna curatela. Egli continuava quindi ad occuparsi personalmente delle attività quotidiane ed a risiedere nella propria abitazione. Secondo quanto esposto dal figlio, per tutelare il cliente nei confronti di potenziali truffatori, con la banca era stato concordato di limitare i prelevamenti a un massimo di 1'000 CHF cadauno. Qualora egli avesse espresso il desiderio di effettuare prelevamenti più ingenti, la banca avrebbe dovuto consultare il figlio. Un giorno, dei falsi artigiani, dopo aver simulato l'esecuzione di ampi lavori all'abitazione del cliente, gli avevano presentato una fattura esorbitante chiedendone il saldo immediato in contanti. Nonostante l'avvertenza e senza consultare il figlio, la banca aveva versato al cliente, come da sua richiesta, un importo di 20'000 CHF. A dire del figlio, agendo in tal modo, la banca aveva mancato a diversi obblighi di diligenza importanti. Oltre ad aver violato l'accordo relativo al limite dei prelevamenti in contanti, essa non si era neppure accorta che il prelievo in questione era inusualmente elevato per il cliente e non aveva verificato la fattura emessa dagli artigiani che, secondo il figlio, presentava molte incongruenze. Egli ha quindi preteso dalla banca ch'essa riaccredittasse a suo padre la differenza tra il limite pattuito e l'importo ch'essa gli aveva versato in contanti.

La banca si è però opposta. Essa sosteneva che il cliente e suo figlio erano stati informati del fatto che la limitazione dei prelevamenti in contanti non era un'istruzione vincolante, bensì una semplice indicazione che poteva essere abrogata in qualsiasi momento dal padre, in possesso dei diritti civili e non soggetto a curatela. Secondo la banca, padre e figlio erano consapevoli del fatto che non si trattava di una misura efficace e avevano rifiutato di adottarne altre più incisive. Allo sportello, il cliente aveva insistito per ottenere il versamento dell'importo. Contrariamente a quanto dichiarato dal figlio, non c'era nessuna indicazione che, in una situazione del genere, la banca lo avrebbe dovuto consultare. Il figlio ha però ribadito la sua esposizione dei fatti e insistito nel far valere il credito del padre. Non essendo le parti giunte a un'intesa, il figlio si è rivolto all'Ombudsman perché aprisse una procedura di mediazione.

L'Ombudsman ha ricordato alla banca che, a suo avviso, l'accaduto e la situazione personale del cliente riflettevano una realtà sociale con la quale le banche sarebbero state viepiù confrontate. Le

situazioni che si presentano nelle relazioni d'affari a seguito di eventuali limitazioni della capacità di discernimento dei clienti possono essere estremamente problematiche, sia dal profilo umano, sia legale. Sebbene sia giuridicamente corretto ritenere che un cliente in possesso dei diritti civili possa disporre pienamente del suo conto e revocare a posteriori eventuali limitazioni dei prelevamenti, l'Ombudsman ritiene che una banca che accetta tali limitazioni debba anche rispettarle. Queste sono perlomeno indice del fatto che in determinate situazioni, il cliente potrebbe non disporre della capacità di esercitare i propri diritti, e che, laddove egli intendesse prelevare una somma di denaro sostanzialmente superiore a quanto concordato, sarebbe necessario operare verifiche ulteriori. Nel caso in esame, si aggiunge il fatto che lo schema della truffa di cui il cliente era stato vittima viene regolarmente ripreso dalla stampa.

Nella presa di posizione inviata all'Ombudsman, la banca ha completato le argomentazioni già esposte nei confronti del cliente e del figlio, suo rappresentante. Essa ha insistito sul fatto che il cliente, che non era stato posto sotto curatela, godeva del pieno esercizio dei diritti civili e che avrebbe potuto quindi revocare le limitazioni concernenti i prelevamenti in contanti. Secondo la banca, al momento in cui le erano state date le istruzioni in questione, essa aveva debitamente informato il cliente e il figlio in merito al fatto che, in caso di necessità, esse avrebbero potuto rivelarsi inutili. Perciò aveva anche proposto misure più incisive. In occasione del prelevamento del denaro oggetto della vertenza, la banca aveva esposto in dettaglio la situazione al cliente, indicandogli che veniva violata la limitazione concernente i prelevamenti in contanti. Ciononostante, il cliente aveva insistito e il prelevamento era infine stato effettuato, come richiesto. Sempre secondo la banca, le istruzioni non indicavano la richiesta di prendere contatto con il figlio qualora si fosse presentato un caso del genere. Essa adduceva che, nell'ambito della sua attività commerciale, non era mai venuta a conoscenza dello schema truffaldino di cui era rimasto vittima il cliente. Essa si opponeva quindi categoricamente a qualsiasi concessione.

Tenuto conto della posizione della banca e delle versioni divergenti circa le circostanze in cui sono state date le istruzioni circa il limite di prelevamento che non hanno potuto essere chiarite definitivamente nell'ambito della procedura, l'Ombudsman ha dovuto chiudere il caso.

Poco tempo dopo, il cliente ha reso pubblico il caso. Senza addurre nuovi argomenti rispetto a quelli già esposti durante il procedimento di mediazione, la banca ha dichiarato di accogliere integralmente le richieste del cliente. L'Ombudsman ne è rimasto ovviamente soddisfatto. È tuttavia inammissibile e lesivo della reputazione di cui gode la procedura di mediazione dell'Ombudsman che una banca rifiuti una soluzione in tale sede e ribalti poi la sua posizione non appena una questione diventa di dominio pubblico. L'Ombudsman ha quindi chiaramente manifestato la sua disapprovazione alla banca interessata.