

Liquidazione tardiva di una relazione di previdenza 3a

Oggetto: **Prodotti di previdenza** Numero del caso: **2018/25**

Il cliente, che voleva far estinguere la sua relazione di previdenza 3a, aveva impartito l'ordine in tal senso alla banca, all'attenzione della sua fondazione di previdenza. La procedura di estinzione si era protratta per quasi un mese. A seguito di ritardi nell'esecuzione, le quote del fondo pilastro 3a del cliente erano state riprese solo successivamente alla correzione della borsa nel febbraio 2018. Al cliente erano così stati accreditati ca. 2'000 CHF in meno rispetto a quanto avrebbe ricevuto in caso di rimborso tempestivo. Egli ha dunque chiesto un risarcimento alla banca, poi respinto da quest'ultima. Per questo motivo il cliente ha sottoposto il caso all'Ombudsman. Nel corso della procedura di mediazione dell'Ombudsman, la banca ha infine acconsentito a risarcire integralmente il cliente.

Il cliente era un ex dipendente della banca che era stato mandato in pensionamento anticipato contro la sua volontà. Secondo la sua esperienza, l'estinzione di un rapporto previdenziale del pilastro 3a richiedeva ca. una settimana. Sapendo che talvolta servono delle informazioni complementari, egli aveva trasmesso l'ordine con un anticipo di due settimane rispetto alla data di estinzione desiderata. Egli riteneva pertanto che al massimo entro fine di gennaio 2018 il suo ordine avrebbe dovuto essere eseguito e che il tempo a disposizione sarebbe bastato per risolvere eventuali problemi. Siccome erano risultati mancanti una copia del suo documento di legittimazione e il certificato di domicilio, egli li aveva prodotti successivamente. Sempre a suo dire, nonostante il ritardo che ne era conseguito, la documentazione richiesta era pervenuta alla banca con un anticipo sufficiente per consentirle di estinguere in modo tempestivo il rapporto previdenziale. Purtroppo, la fondazione di previdenza aveva in seguito insistito perché lui compilasse un nuovo modulo di richiesta, diverso nella forma, ma non nei contenuti, da quello già inoltrato. In tal modo era stata messa a repentaglio l'esecuzione tempestiva dell'ordine. Per ragioni a lui incomprensibili, il trattamento del suo ordine aveva poi subito un ulteriore ritardo di 10 giorni, causandogli così delle perdite sul corso e quindi i danni di cui chiedeva il risarcimento. Nei confronti della banca egli aveva dichiarato che gli averi del pilastro 3a dovevano servirgli per far fronte ai suoi bisogni finanziari, tra il suo pensionamento anticipato involontario e il raggiungimento dell'età AVS.

Nella presa di posizione nei confronti del cliente, la banca aveva lasciato intendere che l'estinzione era avvenuta conformemente ai processi predefiniti e che i tempi richiesti rientravano nella norma. A suo avviso, non c'era quindi stato nessun comportamento errato da parte della fondazione di previdenza.

L'Ombudsman ha quindi chiesto alla banca di prendere posizione, osservando a lei ed alla fondazione di previdenza che le ca. quattro settimane richieste per il trattamento dell'ordine dato dal cliente apparivano eccessive in considerazione del fatto che il valore delle quote di fondi, il cui riscatto doveva essere effettuato in vista dell'estinzione del rapporto previdenziale, era soggetto alle fluttuazioni dei corsi. Senza voler anticipare la presa di posizione finale, l'Ombudsman, comprendendo le ragioni del cliente, ha chiesto alla banca di riconsiderare la propria posizione andando eventualmente incontro al cliente. La banca e la fondazione di previdenza hanno quindi deciso di seguire il suo consiglio e di risarcire il cliente delle perdite subite sul corso dovute al riscatto tardivo. La banca ha calcolato la differenza fra il prezzo di riscatto che si avrebbe potuto ottenere alla data di

chiusura desiderata dal cliente e quello al quale le quote sono state effettivamente riscattate. L'importo calcolato dalla banca era leggermente inferiore all'indennizzo richiesto dal cliente. Quest'ultimo ha comunque accettato con soddisfazione l'offerta della banca.