

Mancato accredito in favore di un cliente depositario di un pagamento complementare di dividendi

Oggetto: **Borsa e deposito** Numero del caso: **2019/13**

Il cliente si è lamentato con la banca che quest'ultima non gli aveva accreditato i dividendi per una determinata posizione azionaria che deteneva in deposito e che aveva effettuato detrazioni fiscali ingiustificate su quelli che gli erano stati accreditati. La banca ha risposto con molto ritardo al reclamo dettagliato del cliente. Essa affermava di aver trasferito al cliente tutti i pagamenti complementari a cui aveva diritto e che si era limitata a trasmettere gli ordini di pagamento complementare ricevuti dalla sua banca depositaria. Considerava inoltre di non avere altri obblighi. Il cliente si è nuovamente lamentato con la banca e le ha presentato documenti che comprovavano le sue pretese sui pagamenti complementari da lui richiesti e la sua opinione su come questi dovevano essere trattati ai fini fiscali. La banca ha risposto a questo reclamo solo dopo un sollecito e dopo un tempo di attesa di più di sei mesi. Essa ha sostanzialmente mantenuto la sua posizione iniziale. Il cliente ha quindi presentato il caso all'Ombudsman. Le sue rivendicazioni giustificate hanno potuto essere fatte valere nella procedura di mediazione.

Il reclamo del cliente era ben fondato e documentato. Insieme ad altri azionisti di minoranza, si era battuto in tribunale per richiedere il pagamento di dividendi complementari ed era quindi ben informato su di essi e su come dovevano essere attuati. Le informazioni pertinenti erano anche pubblicamente disponibili. Non capiva quindi perché la banca gli negasse il diritto a questi dividendi complementari. Poiché in diverse occasioni aveva già dovuto lamentarsi presso la banca in relazione ai servizi di custodia, ha espresso seri dubbi sulla qualità delle prestazioni da lei offerte.

Il cliente ha limitato il suo reclamo all'Ombudsman alla richiesta del pagamento di dividendi complementari e non gli ha più sottoposto il problema fiscale, in quanto poteva risolverlo in un altro modo. L'Ombudsman non è stato in grado di comprendere la posizione che la banca ha comunicato al cliente. Egli l'ha quindi contattata e le ha chiesto di trattare il reclamo del cliente con la necessaria attenzione e di riesaminare la sua posizione. Anche l'Ombudsman ha dovuto mandare diversi richiami alla banca prima di ricevere, con grande ritardo, una risposta da parte sua. Essa era tuttavia positiva. La banca aveva ora contattato il suo istituto di deposito, che a sua volta aveva contattato la società, obbligata ad effettuare i pagamenti di dividendi complementari. Si è così scoperto che, erroneamente, questi non erano ancora stati fatti. Poiché era prevedibile che i pagamenti sarebbero stati ritardati un po' di più, la banca li ha anticipati al cliente, gli ha chiesto scusa e gli ha concesso un piccolo risarcimento per il notevole sforzo che aveva fatto per il suo reclamo giustificato. Il caso è stato così risolto in modo soddisfacente.

Questo caso dimostra che la complessità dei servizi di custodia non va sottovalutata. Mentre i processi abituali in questo pronunciato business di massa possono essere altamente standardizzati e difficilmente danno luogo a reclami, talvolta sorgono problemi di qualità nella risoluzione di problemi specifici, ad esempio in relazione a operazioni di "corporate actions" più complesse. Le risposte che la banca ha inviato al cliente nel caso in esame hanno dato l'impressione che mancasse il know-how su come affrontare tali problemi. La banca ha addirittura ritenuto di non dover svolgere, per questo cliente, le limitate azioni amministrative a cui era abituata e che erano in linea con gli standard di

mercato nell'attività di custodia. Uno dei motivi da lei invocati è che nel caso di specie si trattava di un cliente puramente "execution only". Secondo le conclusioni dell'Ombudsman, il regolamento di deposito della banca non prevedeva tali restrizioni. Anche questo sarebbe insolito. In che misura le suddette limitate azioni amministrative devono essere eseguite in singoli casi è talvolta contestato. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, in linea di principio dovrebbero essere eseguite anche per i clienti cosiddetti "execution only".