

Richiesta di informazioni dopo la presentazione di una vecchia carta bancaria

Oggetto: **Conto, libretto di risparmio** Numero del caso: **2022/03**

Nel maggio 2022, il cliente ha presentato alla banca una copia di una carta, emessa dal suo predecessore legale per un conto intestato a suo nome. Il cliente le ha richiesto un estratto conto e informazioni aggiornate a riguardo. La banca ha informato il cliente che il conto era stato aperto presso il suo predecessore legale nel 1993 e che era stato saldato nel 1997. Nonostante la banca si fosse dichiarata disposta a rispondere alle sue ulteriori domande, il cliente, considerando che la banca dovesse sostanziare le sue affermazioni presentando le relative prove, si è rivolto direttamente all'Ombudsman senza avvalersi dell'offerta della banca di rispondere a domande supplementari. Egli gli ha chiesto di indagare sul caso. Nella sua presa di posizione, l'Ombudsman ha fornito al cliente delle spiegazioni sulla problematica ch'egli gli aveva sottoposto.

Il cliente contestava il fatto che la banca non era in grado di fornire alcuna prova a sostegno della sua presentazione dei fatti. Secondo lui, la banca non essendo stata in grado di produrre alcun documento che dimostrasse che era stato lui a chiedere e sottoscrivere la chiusura del conto, il suo comportamento contravveniva ai principi della buona fede.

L'Ombudsman ha richiamato l'attenzione del cliente sul fatto che la sua funzione era quella di fungere da organo indipendente di informazione e di mediazione per i clienti degli istituti finanziari a lui affiliati. In qualità di mediatore, l'Ombudsman non dispone delle competenze e delle risorse necessarie per condurre un'indagine presso una banca al fine di verificare la veridicità delle informazioni da essa fornite concernente un conto aperto presso un suo predecessore. L'Ombudsman ha pure fatto notare al cliente che lui stesso non disponeva né di un estratto conto né della corrispondenza bancaria che potesse contraddire le informazioni fornitegli dalla banca nel maggio 2022.

L'Ombudsman ha spiegato al cliente che la banca, come tutte le società svizzere obbligate a tenere la contabilità, è tenuta per legge a conservare i documenti. Tuttavia, tale obbligo non è illimitato, ma si applica per un periodo di 10 anni in base all'articolo 958f, capoverso 1, del Codice delle obbligazioni. Allo scadere di questo periodo, i documenti e i dati possono essere distrutti senza ulteriori indugi. Di conseguenza, la banca non poteva essere obbligata a fornire informazioni su fatti che si erano svolti prima di quel termine. Dopo che la banca aveva informato il cliente che il suo conto era stato saldato nel 1997, non si poteva rimproverarle alla banca di non disporre più di alcun estratto conto o documento che potesse confermare la chiusura del conto. Tra l'altro, neanche il cliente poteva produrre un documento che potesse confutare le informazioni della banca.

Infine, l'Ombudsman ha spiegato al cliente che in Svizzera vige una severa normativa in base alla quale le banche sono obbligate ad adoperarsi per ristabilire il contatto con un cliente in caso di interruzione. Inoltre, i dati personali dei titolari di conti senza contatto devono essere inseriti in una banca dati centralizzata. Il rispetto di questi obblighi deve essere verificato dai revisori della banca. L'Ombudsman era dispiaciuto di non poter comunicare al cliente un parere diverso e si è augurato che le sue spiegazioni potessero essergli utili.