

Sospensione della procura sul conto per sospetta capacità di discernimento limitata del cliente

Oggetto: **Varia** Numero del caso: **2017/24**

Sospettando una capacità di discernimento limitata del cliente, la banca aveva comunicato al suo fiduciario di non poter più ritenere valida la procura rilasciatagli dal cliente. Essa aveva inoltre chiesto al fiduciario, ai sensi dell'art. 397a del Codice delle obbligazioni, di avvisare la competente Autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA). Indignato per questo modo di procedere, il cliente aveva chiesto una presa di posizione della banca e, nel contempo, una valutazione dell'Ombudsman. In primo luogo, l'Ombudsman ha dovuto chiedere al cliente di attendere la presa di posizione della banca; in tale occasione gli ha fornito delle informazioni generali sulle condizioni base e sul contenuto della disposizione di legge richiamata dalla banca. Poco tempo dopo, il cliente ha informato l'Ombudsman della presa di posizione della banca intercorsa nel frattempo. In essa, la banca riconosceva di aver valutato erroneamente la situazione e presentava le sue più sentite scuse al cliente, oltre a proporgli un'indennità per l'inconveniente.

Indignato, il cliente benestante si era rivolto all'Ombudsman segnalandogli che la banca aveva sospeso la procura da lui rilasciata sul suo conto al fiduciario che da decenni si occupava delle sue questioni fiscali. La banca aveva notificato questa misura per posta al fiduciario, mentre lui era stato invitato a segnalare la situazione alla competente autorità di protezione dei minori e degli adulti (APMA), ai sensi dell'art. 397a CO. Per giustificarsi, nel suo scritto la banca aveva spiegato che sulla base di informazioni ricevute da più persone, doveva ritenere che la capacità di discernimento del cliente fosse verosimilmente limitata. A sostegno della sua richiesta all'Ombudsman di valutare l'accaduto e fornirgli una consulenza, il cliente ha allegato copia di un reclamo da lui precedentemente inviato alla direzione della banca. Nel reclamo il cliente denunciava il fatto che, con la comunicazione notificata al suo fiduciario, la banca lo aveva diffamato ed aveva violato la protezione dei dati e il segreto bancario, ragion per cui esigeva una dettagliata presa di posizione, riservandosi di intraprendere passi ulteriori.

L'Ombudsman gli ha risposto che comprendeva le ragioni della sua indignazione. Egli ha tuttavia pregato il cliente dar prova di comprensione per il fatto che, in qualità di mediatore neutrale, l'Ombudsman può farsi un'opinione e decidere sul modo di procedere in un caso concreto solo dopo aver preso conoscenza della posizione e degli argomenti di ambo le parti. Di conseguenza, ha pregato il cliente di attendere dapprima la presa di posizione da lui richiesta alla banca e di ricontattarlo qualora non reputasse tale risposta soddisfacente. Nella sua risposta, l'Ombudsman ha inoltre indicato a titolo informativo che l'art. 397a del Codice delle obbligazioni al quale si riferiva la banca era effettivamente entrato in vigore il 1 gennaio 2013, a seguito della revisione del diritto di protezione degli adulti. Ai sensi di questa nuova disposizione, nell'ambito dei rapporti di mandato e quindi anche nel contesto delle relazioni bancarie, se il mandante è presumibilmente affetto da durevole incapacità di discernimento, il mandatario deve segnalarlo all'autorità di protezione degli adulti del domicilio del mandante, a condizione che tale avviso appaia adeguato a tutelarne gli interessi. Tale disposizione mira a tutelare le persone bisognose di protezione.

Qualche giorno dopo il cliente ha scritto all'Ombudsman per ringraziarlo delle informazioni ricevute e comunicargli di aver nel frattempo ricevuto la presa di posizione della banca, nonché una lettera da

essa indirizzata al suo fiduciario, in cui gli si confermava di aver potuto determinare che la sua capacità di discernimento non era limitata in alcun modo. Pertanto, lo scritto trasmesso in precedenza era divenuto privo d'oggetto. Nella sua risposta al cliente, la banca ha spiegato in dettaglio le ragioni della sua valutazione erronea, presentandogli le più sentite scuse per l'accaduto e dichiarando di essere disposta a indennizzarlo per eventuali spese fatturate dal suo fiduciario in relazione all'accaduto. Il cliente ha comunicato all'Ombudsman che poteva chiudere la vertenza, pur ritenendosi solo in parte soddisfatto della presa di posizione della banca in merito a quanto realmente accaduto. L'Ombudsman ha pertanto potuto chiudere la pratica senza intraprendere passi ulteriori.