

# Termini per la conservazione e la consegna di documenti bancari

Oggetto: **Varia** Numero del caso: **2017/26**

Il cliente aveva cercato di ottenere dalla banca dettagli e documenti giustificativi concernenti tre pagamenti che aveva fatto circa 15 anni prima dal suo conto. I bonifici erano stati effettuati a favore del pilastro 3a di suo figlio, presso la fondazione di previdenza di quest'ultimo. La domanda del cliente era motivata dalla procedura di divorzio del figlio. Senza fornire ulteriori spiegazioni, il consulente bancario gli aveva semplicemente risposto che la banca non era in grado di effettuare ricerche concernenti transazioni eseguite da oltre dieci anni. Le informazioni dettagliate dell'Ombudsman hanno infine permesso al cliente di ottenere direttamente dalla banca le informazioni desiderate.

Il cliente era titolare di un conto presso la banca. Stando alle sue dichiarazioni, circa 15 anni prima aveva addebitato il suo conto con tre cospicui versamenti a favore del conto pilastro 3a del figlio. Tutti e tre i versamenti erano stati eseguiti correttamente, ma egli non era più in possesso dei documenti giustificativi risalenti all'epoca. Nell'ambito della procedura di divorzio, suo figlio doveva produrre quei documenti all'autorità giudicante affinché questa potesse stabilire se questi versamenti, nell'ambito della liquidazione del regime dei beni, dovessero essere considerati come beni propri o acquisti. Poiché anche suo figlio non era più in possesso della documentazione, il cliente aveva chiesto alla sua banca di trasmettergli i giustificativi dei pagamenti. Nella sua risposta, il consulente bancario si era limitato a indicargli che la banca poteva reperire unicamente i documenti risalenti al massimo a dieci anni prima. Il cliente aveva quindi interpellato l'Ombudsman per sapere se la banca non fosse effettivamente in grado di procurarsi i documenti richiesti, di oltre 15 anni prima, e se non poteva ingiungerne la consegna da parte della banca. Essendo regolarmente confrontato con richieste simili, l'Ombudsman ha colto l'occasione per rispondere in dettaglio al cliente, al quale ha fornito le informazioni seguenti.

Come tutte le imprese soggette all'obbligo di tenuta della contabilità, anche le banche devono conservare i documenti relativi all'attività commerciale, ivi inclusi i documenti contabili e la corrispondenza commerciale. Questo obbligo di conservazione è tuttavia limitato a dieci anni (art. 958f del Codice delle obbligazioni svizzero). Immediatamente dopo lo scadere del termine, la banca è immediatamente autorizzata a distruggere in modo irreversibile gli atti soggetti all'obbligo di conservazione. È la politica aziendale della banca che stabilisce se e in quale misura esercitare questo diritto, non da ultimo anche in considerazione dei costi. Poiché spesso al giorno d'oggi gli atti vengono conservati su supporti dati (per es. microfilm, archivi digitali) e non più fisicamente, è possibile che i medesimi continuino a esistere oltre la decorrenza del termine di conservazione. Non si può tuttavia escludere che singoli documenti non possano più essere rintracciati o che, a seguito delle modifiche dei sistemi informatici intervenute nel frattempo, non possano più essere letti.

L'Ombudsman ignora quale sia la prassi seguita dalla banca in questo ambito. La formulazione utilizzata dal consulente bancario non permetteva di escludere che i documenti emessi oltre dieci anni prima, esistessero ancora, ma che non potessero più essere consultati elettronicamente nel sistema della banca né stampati dai consulenti bancari. In tale eventualità, sorgeva la domanda se, all'interno della banca, vi fosse un altro interlocutore in grado di riprodurre, in forma fisica o su

supporto dati, gli estratti conto emessi 15 anni prima. L'Ombudsman non era pertanto riuscito ad appurare in via definitiva se la banca fosse o meno effettivamente in grado di procurarsi i documenti risalenti a ca. 15 anni prima. Tuttavia era chiaro che la banca non era più tenuta a conservarli. Inoltre, anche se i documenti fossero stati ancora fisicamente presenti, la banca non aveva più alcun obbligo di organizzarsi in modo tale da poterli localizzare o riprodurre.

Detto questo, aveva dovuto ricordare che le banche hanno un obbligo generale di fedeltà nei confronti dei clienti. In virtù di questo, la banca può anche essere tenuta a intraprendere sforzi particolari per la ricerca di documenti da essa allestiti e inviati in passato e a fornirli nuovamente al cliente qualora riesca a rintracciarli. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, un tale obbligo presuppone che il cliente abbia un interesse preponderante e degno di protezione che giustifichi la sua richiesta e che il dispendio della banca non appaia sproporzionato. È inoltre sottinteso che la banca, se del caso, è tenuta a fornire questo servizio solo previo rimborso integrale delle spese ivi associate.

Nel caso in esame, l'Ombudsman aveva dovuto constatare che la richiesta del cliente alla banca non era dettata da suoi interessi finanziari personali, bensì da quelli del figlio. Poiché la banca non aveva nessun rapporto contrattuale con quest'ultimo, non era tenuta a curarne gli interessi. L'Ombudsman dubitava inoltre del fatto che l'esibizione dei documenti richiesti dal cliente fosse imperativamente necessaria per comprovare che i versamenti a favore del pilastro 3a erano stati da lui finanziati. La presenza di un interesse preponderante e degno di protezione del cliente poteva dunque essere messa in discussione. In sintesi, l'Ombudsman ha suggerito al cliente di rivolgersi nuovamente alla direzione della banca, dapprima per iscritto, motivando la propria richiesta e invitandola a prendere concretamente posizione per iscritto. A suo avviso era inoltre opportuno chiedere alla banca l'importo che avrebbe fatturato per i chiarimenti del caso, spese comprese. A dipendenza della risposta, il cliente avrebbe in seguito potuto rivolgersi di nuovo all'Ombudsman, a meno che la banca dichiarasse che i documenti erano stati distrutti o che non potevano più essere localizzati e forniti senza un dispendio eccessivo.

Il cliente ha seguito il consiglio ed ha contattato la banca. Egli ha in seguito informato l'Ombudsman che la banca era in grado di fornirgli tutti e tre i giustificati nella forma richiesta. A suo avviso, questo riscontro positivo era frutto delle spiegazioni dettagliate dell'Ombudsman, che aveva fornito alla banca. La richiesta del cliente ha potuto così essere soddisfatta senza un ulteriore intervento dell'Ombudsman.