

Versamento dell' avere di previdenza (pilastro 3a)

Oggetto: **Prodotti di previdenza** Numero del caso: **2017/20**

Il cliente aveva chiesto alla fondazione di previdenza di una banca il versamento degli averi presenti sul suo conto di previdenza (pilastro 3a), legittimandosi con la copia di una carta di voto e il libretto di famiglia. La fondazione aveva respinto questi documenti, ritenendoli insufficienti. Il cliente ha quindi prodotto il certificato di domicilio, come previsto dal regolamento di previdenza, e chiesto il rimborso delle spese sostenute per il suo ottenimento. La banca ha respinto la richiesta. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca, a titolo di cortesia, ha rimborsato al cliente le spese sostenute.

Il cliente aveva chiesto alla fondazione di previdenza di una banca il versamento degli averi presenti sul suo conto di previdenza (pilastro 3a), allegando alla sua domanda le copie del suo libretto di famiglia e della sua carta di voto, allestita nel suo cantone di domicilio (che era diverso da quello in cui aveva sede la banca). Sulla carta di voto era indicato che la stessa equivaleva al certificato di domicilio rilasciato dall'autorità competente. La fondazione aveva tuttavia richiesto, conformemente ai propri regolamenti, un certificato di domicilio, non risalente ad oltre tre mesi, che confermasse lo stato civile del cliente a una data determinata.

Il cliente ha trasmesso alla fondazione il certificato richiesto, domandando contestualmente il rimborso delle spese da lui sostenute per l'ottenimento, pari a CHF 25. La fondazione ha provveduto al versamento degli averi, ma si era rifiutata, come la banca ad essa connessa, di rimborsare le spese, sostenendo che i documenti forniti in precedenza non contenevano tutte le informazioni pertinenti e che inoltre non si poteva escludere che essi non fossero aggiornati.

A seguito di un colloquio telefonico con il direttore della banca, volto a chiarire i fatti, anche l'Ombudsman ha ritenuto che i documenti esibiti dal cliente non contenevano tutte le informazioni necessarie affinché la fondazione di previdenza potesse procedere al pagamento, trattandosi di averi di previdenza. Non era inoltre garantito che le informazioni ivi contenute fossero aggiornate. Anche se prodotti insieme, la carta di voto e il libretto di famiglia non potevano sostituire il certificato di domicilio, che consentiva alla fondazione di previdenza di verificare se le condizioni contemplate dalle prescrizioni legali per il versamento degli averi di previdenza erano effettivamente adempiute.

Tuttavia, per mero spirito conciliativo e senza che ciò costituisse un'ammissione di responsabilità, la banca ha accettato di rimborsare al cliente le spese sostenute per il rilascio del certificato di domicilio. Per l'apertura di un conto di previdenza (pilastro 3a) il cliente, come previsto dalla legge, deve stipulare una convenzione di previdenza con un istituto di previdenza costituito sotto forma di fondazione. Le operazioni di consulenza e di vendita sono invece perlopiù effettuate da una banca di riferimento dell'istituto di previdenza. Per questo motivo, in caso di divergenze in merito ai prodotti di previdenza distribuiti dalla banca, il cliente, come nel caso in esame, ha la possibilità di rivolgersi all'Ombudsman.