

6 maggio 2021 11:16

Reclami alla banca. Quando l'istituto occulta o non consegna i documenti

di Libero Giulietti



Quando la banca occulta o non consegna i documenti

Chi come Aduc agisce a tutela degli utenti dei servizi bancari e dei risparmiatori, per la valutazione della fondatezza di un ricorso, deve chiedere documenti alla banca stessa. Talvolta gli utenti a questi servizi ignorano o sottovalutano l'importanza della documentazione sottoscritta e loro consegnata, per cui finiscono per smarrirla quando addirittura non la distruggono, volontariamente o meno.

La consegna dei documenti è obbligo specifico della banca (per la quale è anche previsto un pagamento). Ma non sempre è così e non di rado diventa un esercizio lungo e faticoso in cui dover reiterare la richiesta ineficace o si è "rimbalzati" da una filiale all'altra o in cui i documenti, alla fine inviati, non hanno nulla a che vedere con quelli richiesti o, ancora, in cui i documenti richiesti si trovano dispersi e quasi introvabili in una congerie di inutili carte. Ci siamo trovati in una situazione del genere quando abbiamo dovuto richiedere la documentazione necessaria per assistere una signora che aveva acquistato determinati prodotti finanziari che le avevano procurato una perdita pressoché totale del denaro investito.

Quanto richiesto non era difficile per la banca, si trattava dei consueti documenti del caso. Ad es. Contratto di deposito titoli a custodia e amministrazione, Contratto Relativo ai servizi di negoziazione esecuzione di ordini per conto dei clienti ricezione e trasmissione di ordini, Contratto di consulenza, Ordini di acquisto ecc. ecc. che costituiscono la normalissima operatività del settore investimenti finanziari.

Dopo ripetuti solleciti, mesi di insistenze **nel più totale ed assoluto disinteresse della banca**, alla fine questi documenti vengono forniti, ma sono privi della sottoscrizione della risparmiatrice e, alcuni, anche privi della sottoscrizione della banca.

Il sospetto che possa esservi un'altra copia dell'atto, e sottoscritta, ci si presenta subito, ma l'atteggiamento ostruzionistico della banca fin dall'inizio, il fatto che essa **non dovrebbe avere questa copia** (la c.d. "copia cliente" in quanto a questo destinata), ma solo la copia di sua spettanza e, infine, la precisazione dataci che quella fornita era *"tutta la documentazione reperita"*, ci inducono a ritenere che la banca non disponga dei documenti recanti la firma della cliente, vuoi perché non li ha mai avuti vuoi perché, pur avendoli, li ha perduti.

La mancanza di questa firma costituisce motivo del reclamo. Che però viene respinto senza menzione o precisazione di questa motivazione.

Di conseguenza presentiamo ricorso all'Arbitro delle Controversie Finanziarie (ABF) dove riproponiamo la nullità dei contratti privi della sottoscrizione, la conseguente invalidità degli investimenti effettuati e le relative conseguenze risarcitorie/restitutorie.

Solo a questo punto – quando prendiamo visione degli allegati alle deduzioni difensive della banca - veniamo a

conoscenza del fatto che le “*copie per la banca*” quelle cioè provviste della sottoscrizione della cliente (come avevamo sospettato) **esistevano**, ma **ci erano state negate**.

In sostanza, in presenza di una contestazione, **una documentazione fondamentale non era stata fornita o, per meglio dire, era stata tenuta nascosta**; al suo posto ci era stata data una documentazione erronea che l'intermediario non avrebbe neppure dovuto avere in quanto era quella che avrebbe dovuto essere consegnata all'altra parte.

E' ovvio che il ricorso fondato sulla nullità degli atti per mancanza di firma veniva a cadere e, se il ricorso si fosse fondato esclusivamente su questo, la sconfitta della risparmiatrice sarebbe stata sicura. **L'esito del ricorso è invece stato favorevole alla risparmiatrice visto che erano stati addotti altri argomenti, ma rimane il fatto che la banca, scientemente o per colpa, ha indotto in errore la cliente su circostanze di assoluto rilievo ai fini del reclamo e del ricorso.**

Banca scorretta

Il comportamento dell'intermediario è stato scorretto, ed ha costituito una grave violazione delle regole di correttezza, trasparenza e informazione oltre che dell'obbligo di buona fede processuale che richiama le responsabilità di cui agli art. 88 e 96 CPC. Non è accettabile che un documento, non mostrato al cliente che ne ha fatto richiesta, venga utilizzato poi contro il cliente che, incolpevolmente, ne ignora l'esistenza.

Secondo chi scrive l'Arbitro avrebbe dovuto - e non lo ha fatto - tenere conto del comportamento tenuto dal nostro avversario segnalando la circostanza all'Autorità di controllo e/o assumendo opportuni provvedimenti nell'ambito del giudizio.