

Direttive dell'Associazione Svizzera dei Banchieri

Relative alla gestione degli averi
senza notizie (conti, depositi
e cassette di sicurezza) presso
le banche svizzere
(sostituiscono le Direttive
dell'8 settembre 1995)

Preambolo

Le presenti Direttive delineano le misure organizzative finalizzate al mantenimento, rispettivamente al ripristino dei rapporti tra la banca e il cliente, specificando in particolare i provvedimenti atti a:

- evitare l'interruzione dei contatti con la clientela;
- tutelare i valori patrimoniali da eventuali abusi in caso di interruzione dei contatti con il cliente;
- amministrare i valori patrimoniali secondo criteri standardizzati in caso di interruzione dei contatti con il cliente;
- ripristinare i contatti tra le banche e gli aventi diritto salvaguardando il segreto bancario;
- agevolare le ricerche di valori patrimoniali da parte dei clienti o degli aventi diritto.

Concetti

Averi senza notizie: Risultano sostanzialmente dal verificarsi di eventi particolari, ossia quando da un lato vi è assenza di notizie da parte del cliente o di eventuali procuratori, e dall'altro quando la banca non riesce a mettersi in contatto con loro.

Si è quindi in presenza di averi senza notizie relativi ad un cliente al quale regolarmente viene indirizzata la posta, quando:

- la corrispondenza inviata gli ritorna al mittente e
- non si hanno contatti con l'interessato o notizie da parte sua e
- le ricerche effettuate dalla banca danno esito negativo (cfr. capitolo IV, titoli 2 e 3).

Trascorso un periodo di 10 anni, gli averi sono considerati senza notizie nei seguenti casi, a meno che la banca venga a conoscenza di indicazioni concrete, della morte del cliente e non sia in grado di contattare eventuali procuratori o successori legali:

- a) Libretti di risparmio: quando per 10 anni il cliente non fa aggiornare gli interessi e vi è assenza di contatti o di notizie da parte sua;

- b) Cassetta di sicurezza: quando, documentato dal verbale, per 10 anni il cliente non ha utilizzato la sua cassetta di sicurezza e non ha avuto contatti con la banca o dato sue notizie;
- c) Posta trattenuta presso la banca o altre istruzioni particolari del cliente: quando da 10 anni vi è assenza di contatti con l'interessato e la banca non ha ricevuto sue notizie durante gli ultimi 10 anni.

Notizia: È considerata tale qualsiasi istruzione, comunicazione o dichiarazione impartita dal cliente, rispettivamente dal suo procuratore o dal suo successore legale, che genera un movimento sul conto rispettivamente sul deposito o riscontrabile negli atti.

Relazione con il cliente: Gli averi senza notizie fanno riferimento al cliente di una banca in Svizzera e non ad una singola relazione bancaria con lo stesso. Nel caso in cui un cliente possieda più conti, libretti di risparmio, depositi o cassette di sicurezza, una comunicazione o un contatto riferito ad uno solo dei predetti esclude la presenza di averi senza notizie per tutte le altre relazioni di questo cliente.

I. Misure preventive volte ad evitare l'interruzione dei contatti con la clientela

Cfr.

- 1 Grazie a misure preventive, le banche adottano provvedimenti e strumenti atti ad evitare l'interruzione dei contatti con i clienti ed a limitare, per quanto possibile, la quantità delle relazioni con i clienti senza notizie.

1. Sviluppo dei prodotti

- 2 Sviluppando i loro prodotti, le banche devono operare in modo da rafforzare i propri contatti con i clienti riducendo così il rischio che possano essere interrotti. In tal senso, ad esempio, appare poco opportuno al momento della chiusura di un conto accollare al cliente delle spese che potrebbero indurlo a lasciarvi un modesto saldo.

2. Informazioni ai clienti

- 3 All'apertura di una relazione d'affari ed ogni qualvolta se ne presenti l'occasione, le banche informano il cliente, a voce o per iscritto, sui problemi e sulle conseguenze derivanti dagli averi senza notizie, fornendogli un'appropriata consulenza ed invitandolo a collaborare per evitare l'interruzione dei contatti. A tale proposito si intende, tra l'altro, la comunicazione del cliente alla banca dei suoi cambiamenti d'indirizzo, la nomina di un procuratore generale o di una persona di fiducia da contattare esclusivamente nel caso in cui gli averi diventino senza notizie, ecc.
- 4 Qualora la problematica degli averi senza notizie venga affrontata nei colloqui personali con il cliente, le banche prestano particolare attenzione al problema dell'eredità, che potrebbe implicare determinati rischi.
- 5 A titolo generale informativo, le banche possono mettere a disposizione dei loro clienti un promemoria: l'allegato alle presenti Direttive serve da modello per tale informazione, che ogni banca potrà adeguare alle esigenze specifiche dei vari settori di clientela.

II. Vigilanza e gestione degli averi senza notizie

1. Provvedimenti organizzativi

- 6 Per mezzo di direttive interne, le banche emettono le seguenti misure volte ad una gestione centralizzata:
- 7 • Grazie ad efficaci sistemi di controllo, le banche garantiscono l'individuazione tempestiva ed integrale degli averi senza notizie.
- 8 • I valori patrimoniali in questione devono essere particolarmente contrassegnati e gestiti dalla banca in modo centralizzato per facilitarne la ricerca agli aventi diritto.
- 9 • Vengono adottate efficaci misure di sicurezza allo scopo di proteggere da abusi i valori patrimoniali in causa.
- 10 • Le banche nominano le persone e gli organi interni competenti responsabili della gestione degli averi senza notizie.
- 11 • I valori patrimoniali in questione sono soggetti alle speciali disposizioni sulla conservazione degli atti (cfr. capitolo III).
- 12 • Le norme delle presenti Direttive concernenti gli averi senza notizie si applicano sia ai conti, ai depositi cifrati come pure alle cassette di sicurezza.
- 13 • Le banche devono stabilire i costi da addebitare ai clienti per la gestione degli averi senza notizie.
- 14 • La banca può, a sua discrezione, riunire importi modesti fino a CHF 1'000.– su un conto collettivo, piuttosto che trasferirli su un conto individuale del cliente.

2. Salvaguardia dei diritti degli aventi diritto in caso di averi senza notizie e rinuncia alla rescissione

- 15 *I diritti* del cliente o dei suoi successori legali nei confronti della banca restano salvaguardati anche in caso di averi senza notizie.
- 16 *Rinuncia alla rescissione:* In caso di averi senza notizie, la banca rinuncia di principio ad avvalersi della facoltà di sciogliere i

rapporti contrattuali con la propria clientela e a far decorrere il relativo termine di prescrizione.

- 17 *Eccezione:* Le banche hanno la facoltà di disdire o di compensare tali rapporti laddove i loro crediti scaduti, nei confronti del cliente o dei suoi successori legali, non siano stati pagati o non siano più coperti. Rimangono inoltre riservate le specifiche disposizioni cantonali.

3. *Gestione conservativa degli interessi dei clienti in caso di averi senza notizie*

- 18 In caso di averi senza notizie, la banca è tenuta a salvaguardare gli interessi legittimi dei titolari dei valori patrimoniali, rispettivamente dei loro successori legali. Le banche emanano disposizioni interne volte ad assicurare una gestione uniforme di tali valori. Pertanto devono essere osservati i seguenti principi:
- 19 • *I conti risparmio* continuano ad essere gestiti senza variazioni e sono remunerati al tasso d'interesse praticato dalla banca.
- 20 • *I conti correnti* e gli analoghi averi sono *depositati* a salvaguardia degli interessi del cliente, ossia diligentemente ed allo scopo di ottenere dei compensi (per esempio in forma di conti risparmio, di obbligazioni di cassa o di fondi d'investimento con un profilo di rischio conservativo).
- 21 • *La gestione dei depositi titoli* non subisce alcuna modifica. Le somme derivanti dal rimborso di titoli così come i redditi da essi conseguiti, devono essere reinvestiti in analoghi valori o in altri valori ritenuti opportuni, tenendo tuttavia conto della situazione al momento del nuovo investimento. Al fine di conseguire un rendimento adeguato, la banca può, a suo giudizio, trasferire piccoli depositi in fondi d'investimento o simili. Essa può inoltre scegliere altre forme d'investimento per evitare deprezzamenti, eventualmente per conseguire migliori risultati.
- 22 • *Non vi sono cambiamenti nella conduzione dei mandati di gestione patrimoniale.* Qualora le finalità dell'investimento stabilite dal cliente o le istruzioni da lui impartite risultino manifestamente incompatibili con i suoi stessi interessi, la banca può procedere ai relativi adeguamenti della politica d'investimento.

- 23 • *Le cassette di sicurezza* possono essere aperte, in particolare quando non è stata pagata la sua locazione, nel rispetto delle specifiche direttive interne della banca (verbalizzando la procedura e facendo per esempio intervenire l'organo di revisione o una determinata persona tenuta al segreto bancario). Il contenuto della cassetta può essere custodito in modo centralizzato.
- 24 Qualora il contenuto della cassetta sia composto di beni patrimoniali di natura bancaria e determinate misure amministrative (ad esempio l'incasso di cedole) o un investimento del patrimonio appaiano nell'interesse del cliente, la banca provvede a prendere le disposizioni necessarie. Se si tratta invece di valori patrimoniali di altra natura, la banca si limita a custodirli in sicurezza.

4. Costi e spese

- 25 Le spese e i costi ordinariamente computati dalla banca si applicano anche in caso di averi senza notizie. Le banche possono inoltre addebitare al cliente i costi supplementari causati dalle ricerche, così come dalla specifica gestione e sorveglianza dei valori rimasti senza notizie. Occorre comunque evitare di accollare al cliente spese sproporzionate (cfr. numero 30).

III. Custodia degli atti

1. Custodia degli atti in caso di averi senza notizie

- 26 In caso di relazioni bancarie concernenti averi senza notizie, la banca conserva la corrispondente documentazione contrattuale originale, come pure le pezze giustificative delle transazioni di cui dispone al momento in cui gli averi diventano senza notizie. Quest'obbligo si protrae oltre il termine legale previsto per la custodia della documentazione bancaria fino alla consegna di tali atti agli organi competenti designati dal legislatore, rispettivamente fino al ristabilimento dei contatti con il cliente.

2. Custodia degli atti relativi a relazioni d'affari estinte

- 27 Alla luce dei recenti avvenimenti, sarebbe opportuno custodire i dati più importanti inerenti relazioni d'affari estinte oltre il termine legale di custodia di 10 anni. Il Consiglio d'amministrazione dell'Associazione Svizzera dei Banchieri lascia tuttavia la decisione alle singole banche se custodire o meno tali dati dopo i 10 anni.

3. Forme di custodia

- 28 I documenti e le annotazioni possono essere custoditi nelle forme usuali, ad esempio in atti originali, su supporti elettronici di dati o su microfilm.

IV. Ripristino dei contatti con il cliente

1. Principi della ricerca degli aventi diritto

a) Segreto bancario

29 Nella ricerca degli aventi diritto in caso di averi senza notizie, il segreto bancario va salvaguardato.

b) Principio della proporzionalità dei mezzi di ricerca

30 La ricerca individuale da parte delle banche degli aventi diritto deve essere rispettosa del principio della proporzionalità: le spese ed i costi delle indagini devono essere commisurati all'ammontare dei beni patrimoniali in questione ed apparire nel complesso giustificati.

2. Ricerca delle banche di clienti nazionali

a) Provvedimenti interni urgenti delle banche

31 Non appena le banche riscontrano l'interruzione dei contatti con un cliente in Svizzera, devono tentare di ripristinare questi contatti usando strumenti interni quali schedari, elenchi telefonici elettronici, Internet, ecc., ma anche contattando, se possibile, eventuali procuratori o persone di fiducia (cfr. numero 3).

b) Provvedimenti istituzionalizzati

32 Con la collaborazione di terzi, la POSTA ha elaborato un sistema che, in numerosi casi, permette di verificare l'aggiornamento degli indirizzi dei clienti in Svizzera, come pure di ritrovare singoli cambiamenti d'indirizzo qualora la corrispondenza venga rinviata al mittente. È persino possibile indagare su precedenti cambiamenti d'indirizzo. Questo sistema è messo a disposizione delle banche in modo centralizzato dalla SEGA REGISTRO DELLE AZIONI SA (SAG), tenendo conto in particolare del segreto bancario. Il Segretariato dell'ASB e la SAG forniscono alle banche le necessarie indicazioni in merito.

33 Si raccomanda alle banche di avvalersi di tale servizio.

3. Ricerca delle banche di clienti esteri

34 *Ricerche all'estero:* Le possibilità illustrate al numero 32 valgono in parte anche per la ricerca di indirizzi all'estero, in particolare nei paesi confinanti.

Qualora queste indagini diano esito negativo, le banche sono libere di decidere se e quando delegare a una persona di fiducia la ricerca del cliente o del suo successore legale. Tali provvedimenti vengono decisi di volta in volta dalle banche, tenendo conto del principio della proporzionalità.

4. Ricerche svolte dagli aventi diritto tramite l'Ufficio centrale per la ricerca di averi senza notizie

35 *Ufficio centrale per la ricerca di averi senza notizie:* Il Consiglio d'amministrazione dell'Associazione Svizzera dei Banchieri istituisce l'Ombudsman delle banche come Ufficio centrale per la ricerca, tramite gli aventi diritto, di valori patrimoniali senza notizie presso le banche svizzere. La SEGA REGISTRO DELLE AZIONI SA (SAG) gestisce l'apposita banca dati dei valori patrimoniali rimasti senza notizie.

a) Obbligo di notifica delle banche

36 In Svizzera, le banche devono segnalare alla SAG i dati dei clienti senza notizie relativi a tutti i valori patrimoniali d'importo superiore a CHF 100.–, come pure quelli di tutte le cassette di sicurezza. La SAG realizza e gestisce questa banca dati avvalendosi dei più moderni livelli di sicurezza. Soltanto l'Ombudsman delle banche può, nella sua qualità di Ufficio centrale, accedere alla banca dati, ma esclusivamente con riferimento a singoli nominativi.

37 Non appena un contatto con il cliente può essere ripristinato, la banca in questione deve provvedere alla cancellazione delle informazioni iscritte nella banca dati della SAG.

38 La banca deve comunicare cognome, nome, data di nascita, nazionalità ed indirizzo sia del cliente come di eventuali procuratori. I dettagli tecnici inerenti tali comunicazioni sono forniti dall'Ufficio centrale e dalla SAG.

b) Condizioni per l'avvio delle ricerche da parte dell'Ufficio centrale

39 Chi afferma essere cliente di una banca o successore legale di un cliente deceduto o scomparso, oppure di essere il rappresentante di una tale persona, senza conoscere il nome della banca in questione, può richiedere all'Ufficio centrale di intraprendere

delle ricerche per individuare eventuali valori patrimoniali. Affinché questo Ufficio dia inizio alle suddette ricerche, il richiedente deve:

- 40 • rendere attendibile l'esistenza di una relazione d'affari con una banca in Svizzera,
- 41 • indicare il nome della persona intestataria del conto, del libretto, del deposito o della cassetta di sicurezza,
- 42 • dimostrare la propria legittimazione relativa all'eventuale relazione esistente (conto, libretto, deposito o cassetta), documentando in particolare la propria identità e il diritto a succedere.

c) Esame preliminare dell'Ufficio centrale

- 43 Sulla base dei documenti ricevuti, l'Ufficio centrale esegue un esame preliminare della richiesta. Se la ritiene fondata, l'Ufficio inserisce la domanda nella banca dati gestita dalla SAG.

d) Trasmissione della domanda alla banca interessata

- 44 Se i dati contenuti in una richiesta corrispondono sufficientemente ad un nominativo registrato nella banca dati, l'Ufficio centrale trasmette per verifica la domanda alla banca interessata.

e) Decisione della banca

- 45 La banca esamina con la dovuta diligenza la richiesta trasmessa e decide della legittimazione del richiedente basandosi sui dati a sua disposizione. Qualora necessitasse di informazioni supplementari, la banca può richiederle all'Ufficio centrale.
- 46 Se l'esito della ricerca è positivo, la banca ne informa o tramite l'Ufficio centrale o direttamente la persona che ha avanzato la richiesta; in quest'ultimo caso, deve comunque esserne data contemporaneamente comunicazione all'Ufficio centrale.
- 47 Se l'esito della ricerca è negativo, la banca ne informa soltanto l'Ufficio centrale fornendo una breve motivazione, segnalando nel contempo se i valori patrimoniali in questione superano o meno i CHF 10'000.-. In caso di dubbio, l'Ufficio centrale è autorizzato a prendere visione degli atti della banca, suggerendole eventualmente – sotto forma di raccomandazione – di contattare comunque l'interessato, affinché egli possa far valere direttamente nei confronti della banca i diritti che vanta. In tale contesto sono applicabili le disposizioni dell'art. 3 del Regolamento della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere (edizione del 2 novembre 1992).

f) Obbligo del segreto bancario

- 48 Nell'ambito di tali ricerche, l'Ufficio centrale e la SAG operano su incarico delle banche e del potenziale cliente e sono pertanto vincolati al segreto bancario ai sensi dell'art. 47 della Legge federale sulle banche e le casse di risparmio.

g) Spese

- 49 Per l'evasione di tali domande, di regola l'Ufficio centrale applica una tassa a carico del richiedente. L'Ufficio può tuttavia rinunciare in presenza di particolari circostanze, ad esempio in caso di manifesta ristrettezza economica dell'interessato. Tale tassa è fissata dall'organo di vigilanza dell'Ufficio centrale, in accordo con l'Associazione Svizzera dei Banchieri. La SAG, da parte sua, può farsi rimborsare dalle banche le spese sostenute per le comunicazioni.

V. Entrata in vigore

- 50 Le presenti Direttive entrano in vigore il 1° luglio 2000 e sostituiscono le precedenti dell'8 settembre 1995.
- 51 La prima comunicazione dei dati di cui al numero 38 dovrà avvenire al più tardi entro il 31 dicembre 2000. L'Ufficio centrale e la SAG forniranno alle banche tempestive e dettagliate delucidazioni. I dati relativi a relazioni con clienti rimaste successivamente senza notizie, devono essere comunicati alla SAG entro un anno dal giorno in cui la relazione d'affari è risultata senza notizie.
- 52 Altrettanto dicasi per i valori patrimoniali segnalati per la pubblicazione alla ATAG Ernst & Young di Basilea, nell'ambito delle Direttive della Commissione Federale delle Banche (Circolare della CFB del 25 giugno 1997) e non pagati, né direttamente né in seguito ad un procedimento giudiziario (compreso il Claims Resolution Tribunal). Medesimo trattamento sarà applicato per valori patrimoniali eventualmente pubblicati e pagati in seguito all'esito delle ricerche dell'ICEP (Independent Committee of Eminent Persons).

Basilea, febbraio 2000