

Commissione per mancata osservanza dei termini di preavviso applicabili a un conto di risparmio

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2018/19**

Il cliente aveva circa 1'000'000 CHF su un conto di risparmio della banca con tasso d'interesse preferenziale. A dicembre 2017, la banca gli aveva comunicato che dal 1° febbraio 2018 questo tipo di conto non sarebbe più stato offerto, precisando che ciò non avrebbe comportato nessun cambiamento per i titolari dei conti esistenti e che quest'ultimi sarebbero stati mantenuti alle condizioni esistenti. Il 31 gennaio 2018, la banca ha informato telefonicamente il cliente che dal 1° febbraio 2018 non sarebbero più stati corrisposti interessi sugli importi superiori a 200'000 CHF. Il cliente ha quindi ordinato alla banca di trasferire presso una banca terza l'importo eccedente di 800'000 CHF. Nel verificare i giustificativi, egli ha constatato che per questa operazione la banca gli aveva dedotto 3'900 CHF. Quest'ultima ha giustificato l'addebito di questa commissione spiegando al cliente che, con il suo ordine di trasferimento, egli non aveva osservato il termine di preavviso vigente per il suo conto di risparmio. Nell'ambito del procedimento di mediazione dell'Ombudsman, la banca si è detta disposta a rimborsare la commissione.

Anche in questo caso la controversia era nata a seguito di una commissione imposta dalla banca per la mancata osservanza dei termini di preavviso applicabili a un conto di risparmio. Nel suo reclamo alla banca, il cliente aveva affermato che, nel dicembre 2017, la banca gli aveva confermato per iscritto che le condizioni per il suo conto bancario esistente sarebbero rimaste invariate. Egli non si aspettava quindi un cambiamento così importante. Telefonicamente la banca gli aveva offerto di investire su un deposito a termine della durata di due anni l'importo eccedente di 200'000 CHF, sui quali sarebbero ancora stati corrisposti gli interessi. Poiché il cliente necessitava del denaro per un progetto edile che voleva realizzare in un futuro prossimo, questa proposta non era una valida alternativa. Infine, egli aveva contestato il fatto che, al momento dell'ordine di trasferimento, la banca non lo aveva reso attento sul termine di preavviso in vigore e sull'esigibilità di un'ingente commissione in caso di inosservanza di tale termine. Avendo la banca informato il cliente che egli avrebbe dovuto pazientare parecchi mesi per avere una risposta al suo reclamo, egli si è rivolto all'Ombudsman.

Quest'ultimo ha chiesto alla banca di rispondere tempestivamente al reclamo. A suo avviso non si può esigere che il cliente, come prospettato gli dalla banca, per motivi non meglio precisati, debba attendere dei mesi per avere una risposta al suo reclamo, peraltro chiaro e sufficientemente concreto. La banca ha quindi risposto entro due settimane, precisando che, a titolo di cortesia, avrebbe rimborsato l'importo di 3'900 CHF pari alla commissione per mancata osservanza del termine di preavviso, senza che ciò comportasse il riconoscimento di un obbligo legale e senza entrare nel merito degli argomenti sollevati dal cliente. Poiché anche il rimborso si faceva attendere, il cliente si è nuovamente rivolto all'Ombudsman. Infine, la banca vi ha dato seguito.

Secondo l'Ombudsman, il caso in esame mette in risalto vari problemi. Da una parte, la banca aveva informato i clienti in modo palesemente errato e, benché avesse dichiarato il contrario, aveva modificato in maniera sostanziale le condizioni di determinati prodotti di risparmio. Queste modifiche

concernevano prodotti per i quali dovevano essere osservati specifici termini di disdetta. Le informazioni erronee comunicate dalla banca avevano perciò impedito ai clienti di adottare, prima dell'introduzione delle modifiche di cui sopra, le disposizioni che avrebbero permesso loro di evitarne le conseguenze negative. Secondo l'Ombudsman, la banca avrebbe dovuto informare correttamente i clienti delle modifiche e introdurle solo una volta decorsi i termini di preavviso applicabili ai prodotti. Non era quindi per lui ammissibile nessun'altra soluzione se non l'accoglimento integrale delle richieste del cliente. Ciò nonostante, dispiace che la banca non si sia scusata per l'accaduto e che abbia effettuato il rimborso con del ritardo.