

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

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2018/18**

Il cliente voleva ordinare tramite il sistema e-banking della banca il trasferimento di ingenti importi di denaro da un conto di risparmio. Un avviso automatico gli aveva segnalato che era tenuto ad osservare un termine di preavviso di 90 giorni, pena una commissione per mancata osservanza dei termini di disdetta. Il cliente aveva quindi registrato nuovamente i trasferimenti fissandone la data in modo tale che fossero eseguiti solo alcuni giorni dopo la decorrenza di suddetto termine. Egli riteneva di aver così rispettato il termine di preavviso previsto. Ciononostante, la banca gli ha addebitato la relativa commissione. A suo dire, oltre a modificare la data di esecuzione, il cliente avrebbe dovuto dare un preavviso esplicito per il trasferimento degli importi direttamente nel sistema e-banking, notificandolo verbalmente o per iscritto. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha dichiarato di essere disposta a rimborsare integralmente al cliente la commissione.

Ora come in passato, all'Ombudsman vengono regolarmente sottoposti dei casi aventi per oggetto le commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso applicabili ai conti di risparmio. Questa problematica è già stata trattata in dettaglio a pagina 16 del rapporto annuale del 2016. Inoltre, a pagina 23, è stato pubblicato un caso esemplificativo avente il numero 2016/06. Sulla base della Circolare FINMA «Rischi di liquidità - banche», le banche sono tenute ad addebitare ai clienti delle commissioni quando essi non rispettano i termini di preavviso concordati per il prelievo di averi dai conti di risparmio.

Fondamentalmente, nel caso in esame, il cliente non ha contestato in alcun modo il diritto della banca di addebitare dette commissioni. Tuttavia, egli riteneva di aver rispettato detto termine, avendo fissato a oltre 90 giorni di distanza la data d'esecuzione dei suoi ordini di trasferimento. Egli aveva fissato questa nuova data dopo aver ricevuto un avviso automatico nel sistema e-banking. Stando alla sua versione, questo avviso era scomparso dopo ch'egli aveva registrato gli ordini fissandone la data d'esecuzione a oltre 90 giorni di distanza. La banca riteneva per contro che questo modo di procedere non poteva essere considerato un preavviso, visto ch'esso avrebbe dovuto essere dato esplicitamente, ricorrendo a tal scopo a una funzione di facile accesso, disponibile nell'e-banking, o informandola in via separata, verbalmente o per iscritto. Sempre a dire della banca, il consulente alla clientela avrebbe voluto contattare telefonicamente il cliente al riguardo. Infine, comunque, la problematica gli era stata esposta per iscritto. Già in quella sede, la banca si era detta disposta a rinunciare alla commissione per mancata osservanza dei termini di preavviso se il cliente avesse ritrasferito la somma entro un dato termine o se avesse fatto uso dei prodotti d'investimento della banca.

Il cliente, ribadendo di aver rispettato il termine di preavviso, non aveva accettato la proposta. Egli ha affermato inoltre che la banca aveva cercato di raggiungerlo telefonicamente solo successivamente all'esecuzione degli ordini di trasferimento, una volta decorsi i 90 giorni, e che lo aveva infine contattato per iscritto. A quel punto egli non poteva più impedire i trasferimenti all'origine dell'addebito delle commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso. Egli non era

disposto a ritrasferire gli importi.

Per l'Ombudsman l'opinione del cliente era fondamentalmente comprensibile. Poiché le condizioni applicabili al conto di risparmio in esame non prevedevano nessuna forma particolare per il preavviso, l'Ombudsman ha chiesto alla banca di esporgli nuovamente in maniera dettagliata per quale motivo essa riteneva che con la fissazione della data delle transazioni non era stato rispettato il termine di preavviso per l'importo in questione. La banca ha quindi spiegato all'Ombudsman come, alla prima immissione della transazione nell'e-banking, al cliente era stata segnalata la violazione delle condizioni di prelevamento e come, a suo parere, egli avrebbe potuto registrare correttamente nel sistema il preavviso per il trasferimento dell'importo. A dire della banca, la quale ha nuovamente illustrato in modo particolareggiato i retroscena legali ed economici di tali disposizioni, i suoi clienti sono informati in maniera trasparente sulle condizioni di prelevamento. Essa ha infine esposto che, per i casi di mancata osservanza delle condizioni di prelevamento da parte dei clienti, è stato instaurato un sistema di notifica al consulente alla clientela. Dalle spiegazioni della banca è di fatto emerso che le segnalazioni al consulente alla clientela vengono inviate solo una volta che la transazione, che non rispetta le condizioni di prelevamento, è stata eseguita. La banca ha ribadito di essere disposta a valutare l'eventualità di andare incontro al cliente a condizione che egli ritrasferisse gli importi in esame o impiegasse una somma corrispondente nei suoi prodotti d'investimento.

Anche questa spiegazione non consentiva all'Ombudsman di dedurre per quale ragione il cliente non potesse presumere di aver rispettato il termine di preavviso con la fissazione della data d'esecuzione degli ordini di trasferimento. L'Ombudsman ha quindi nuovamente fatto notare alla banca che le condizioni contrattuali concernenti il conto di risparmio non prevedevano nessuna particolare forma per il preavviso. Inoltre, secondo l'Ombudsman, lo scopo della circolare della FINMA non era stato violato poiché, per la durata del termine di preavviso previsto, gli importi sul conto di risparmio erano rimasti a disposizione della banca. In prima battuta, la banca ha proposto il rimborso del 50% della commissione per mancata osservanza dei termini di preavviso. Tuttavia, dopo un ulteriore scambio di opinioni, essa si è infine dichiarata disposta al rimborso integrale delle commissioni al cliente.