

Commissione per mancato rispetto del termine di preavviso addebitata al conto di risparmio dopo un versamento errato

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2023/19**

La cliente aveva versato 90'000 franchi a partire dal suo conto di risparmio verso un conto che aveva presso un'altra banca. Per motivi che non è stato possibile chiarire, questo versamento era stato rimandato dalla banca destinataria e accreditato nuovamente sul conto di risparmio della cliente. Il consulente della banca emittente aveva allora consigliato alla cliente di effettuare un nuovo versamento. Questo è poi stato eseguito con successo. Tuttavia, alla fine dell'anno, la banca ha addebitato alla cliente una commissione per mancato rispetto del termine di preavviso di 800 franchi. A suo parere, a causa dei due versamenti di 90'000 franchi ciascuno, il limite di prelievo di 100'000 franchi annuali era stato superato di 80'000 franchi. A seguito del reclamo della cliente, la banca si è detta disposta a rimborsarle unicamente 400 franchi. La cliente ha allora sottoposto il caso all'Ombudsman. Nell'ambito della procedura di mediazione, la banca ha accettato di rimborsare l'intera commissione.

Anche nell'anno in rassegna l'Ombudsman si è occupato di richieste di mediazione concernenti gli oneri bancari. Alcune di esse riguardavano le commissioni addebitate a clienti che non hanno rispettato le restrizioni di prelievo previste per il loro conto di risparmio, ovvero le cosiddette commissioni per mancato rispetto del termine di preavviso. Nel caso in esame, il limite di prelievo era fissato a 100'000 franchi all'anno. Ciò era chiaramente indicato nelle condizioni relative al conto. Per i conti di risparmio le banche prevedono di regola limitazioni di prelievo. In caso di sorpasso, esse addebitano una commissione al cliente. Queste restrizioni si basano su una normativa emanata dalla FINMA (Circolare sui rischi di liquidità delle banche). Una violazione di queste regole può avere gravi conseguenze per una banca.

Per l'Ombudsman era chiaro che le commissioni venivano calcolate automaticamente in caso d'inosservanza del termine di preavviso. Era pure chiaro che, nel caso di specie, i sistemi della banca avevano identificato i due versamenti di 90'000 franchi, del totale di 180'000 franchi, come due transazioni separate. I sistemi della banca potevano infatti difficilmente riconoscere il nesso tra il primo versamento, non andato a buon fine, e il secondo versamento. L'Ombudsman capiva però anche l'incomprensione della cliente per l'insistenza con la quale la banca, anche dopo il suo reclamo, continuava a considerare che vi erano state due operazioni per un totale di 180'000 franchi e per il fatto che essa non era disposta a rimborsarle più della metà della commissione per mancato rispetto del termine di preavviso. La banca ha motivato la sua decisione con il fatto che l'importo restituito era stato accreditato nuovamente sul conto di risparmio e che vi era rimasto per qualche giorno. Per questo motivo considerava che il secondo versamento costituiva un nuovo ritiro dello stesso importo.

Anche l'Ombudsman riteneva questa posizione un po' formalistica e non imperativa dal punto di vista giuridico ed economico. Egli era del parere che i due versamenti non dovevano essere considerati in modo distinto ma come un'unica operazione di 90'000 franchi, che non violava il limite di prelievo. L'Ombudsman ha pertanto invitato la banca a riconsiderare la sua posizione e a rimborsare alla cliente l'intero importo della commissione. La banca ha quindi dato seguito a questo invito.