

Commissioni sull' avere disponibile (1)

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2021/22**

Il richiedente rappresentava i suoi due figli maggiorenni i quali detenevano conti presso la stessa banca. Il figlio aveva ricevuto una lettera dalla banca che lo informava che in futuro avrebbe dovuto pagare una commissione dello 0,75% sull' avere disponibile superiore a 100'000 CHF. I suoi averi non raggiungeva questa soglia. La figlia del richiedente non aveva invece ricevuto una lettera del genere, nonostante il suo conto presentasse circa lo stesso saldo e le due relazioni bancarie fossero comparabili per altri motivi. Quando il richiedente ha reclamato presso la banca, essa gli ha spiegato che sua figlia aveva usato la carta di credito più frequentemente di suo figlio. Pertanto, solo lui era toccato dalla riduzione dell' attuale valore soglia da 250'000 CHF a 100'000 CHF. Questa misura non avrebbe potuto essere annullata, anche se il figlio avesse dovuto usare ora la sua carta di credito più frequentemente. Il richiedente si è quindi rivolto all' Ombudsman. Nell' ambito della procedura di mediazione, la banca ha spiegato più dettagliatamente le condizioni che si applicavano alle sue commissioni sull' avere disponibile, ma ha mantenuto l' abbassamento del valore soglia per il figlio del richiedente.

L' addebito di commissioni sull' avere disponibile, spesso designato anche come "interesse negativo", è stata una tematica ricorrente nell' anno in esame e per il quale i clienti hanno regolarmente contattato l' Ombudsman. Nel caso in questione, la banca ha spiegato all' Ombudsman che il suo valore soglia standard per l' addebito di una commissione sull' avere disponibile era di 250'000 CHF. Per gli averi che oltrepassano questo importo, essa addebitava lo 0,75% annuo. Per i clienti con attivi investiti di più di 250'000 CHF oppure un' ipoteca o un' assicurazione sulla vita, il valore soglia era aumentato a 500'000 CHF.

Tuttavia, secondo la banca, il valore soglia standard poteva anche essere adeguata verso il basso. Per i clienti inattivi qualificati "secondari" dalla banca, il valore soglia standard era stato ridotto a 100'000 CHF. Come indicato dalla banca, questa eccezione era stata da poco segnalata sul suo sito web. Inoltre, i clienti interessati verrebbero informati individualmente per iscritto. Tuttavia, la banca non ha rivelato pubblicamente i criteri esatti che portavano all' abbassamento del valore soglia standard. Una volta che a un cliente è attribuito un valore soglia inferiore, egli non può più raggiungere la soglia standard più alta di 250'000 CHF, anche se utilizza di nuovo più spesso i prodotti della banca. Egli aveva tuttavia la possibilità di vedersi attribuito il valore soglia di 500'000 CHF qualora apportasse un patrimonio d' investimento di oltre 250'000 franchi oppure sottoscrivesse un' ipoteca o un' assicurazione sulla vita, conformemente a quanto era possibile anche per i clienti con il valore soglia standard.

Dato che gli interessi negativi o le commissioni sugli averi disponibili legalmente non sono interessi, ma spese, l' Ombudsman applica a questi casi i principi che ha sviluppato per trattare le contestazioni per spese bancarie. Questi sono i seguenti:

Le spese bancarie sono di solito dovute se sono abituali o concordate. Normalmente, quando si apre un conto, i clienti accettano le condizioni generali della banca, che rimandano a tabelle tariffarie. Tali tabelle tariffarie possono anche essere menzionate in altre condizioni contrattuali generali. Di solito, le banche si riservano il diritto di adeguarle periodicamente. Se nel corso di una relazione d' affari

sono introdotte o adeguate nuove commissioni, ciò costituisce una modifica del contratto, la quale deve essere comunicata ai clienti interessati con i mezzi di comunicazione abituali in tempo utile affinché possano adeguare il loro comportamento e, se necessario, porre fine alla relazione bancaria se non sono d'accordo con la modifica. Se un cliente è vincolato in un contratto a tempo determinato, un adeguamento di un elemento essenziale del contratto non può essere imposto contro la sua volontà durante la sua durata. Nel caso delle commissioni sull'avere disponibile, questo significa che quando esse sono introdotte o modificate, la banca deve rispettare eventuali termini di preavviso imposti per il ritiro degli averi, depositati per esempio sui conti risparmio. Un accordo può anche essere concluso tacitamente, ad esempio se le comunicazioni corrispondenti della banca non sono state contestate dal cliente. Se questi principi sono rispettati, l'Ombudsman non si pronuncia sull'adeguatezza delle spese, poiché le questioni di politica commerciale e tariffaria sono escluse dalla sua competenza, conformemente al suo ordinamento procedurale.

Nel caso in questione, la banca non aveva annunciato pubblicamente, prima di informare individualmente i clienti, che il valore soglia standard di 250'000 CHF sarebbe stato ridotto a 100'000 CHF per i clienti che soddisfacevano o meno determinati criteri. L'applicazione di questa regola, che non poteva essere dedotta dal tariffario della banca in vigore all'epoca, ha quindi colpito i clienti interessati inaspettatamente, senza che avessero potuto adeguare in precedenza il loro comportamento ad essa. L'Ombudsman ha potuto capire che questa regola è stata percepita come complicata e non molto favorevole al cliente, soprattutto perché un aumento del valore soglia standard non era più possibile.

Tuttavia, poiché i clienti interessati da queste condizioni speciali erano, come il figlio del richiedente, stati informati individualmente per iscritto a loro proposito prima che qualsiasi commissione sull'avere disponibile fosse effettivamente addebitata, secondo il parere dell'Ombudsman, ciò non era giuridicamente discutibile. In seguito a questa notifica, il cliente aveva la possibilità di cambiare banca o di assicurarsi che i suoi averi disponibili presso la banca non superasse i 100'000 CHF per evitare l'imposizione di commissioni corrispondenti. I principi in materia d'introduzione e di modifica delle spese erano quindi stati rispettati.

L'Ombudsman non è stato in grado di ottenere alcuna concessione dalla banca nel caso specifico. Al momento della risposta al reclamo, tuttavia, la banca aveva già adeguato nuovamente il suo modello di commissioni relativamente agli averi disponibili. Il cliente non era quindi più interessato dal problema descritto nella richiesta di mediazione.