

Commissioni sull' avere disponibile (2)

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2021/23**

I richiedenti erano una coppia sposata che disponeva di importanti averi sparsi su diversi conti presso la stessa banca. Dopo che la banca ha annunciato loro che avrebbe introdotto una commissione sugli averi disponibili superiori a 1'000'000 CHF, essi hanno visitato il loro consulente e gli hanno detto che volevano evitare a tutti i costi che questa commissione fosse addebitata loro. Essi capirono poi il loro consulente nel senso che il valore soglia a partire dal quale essa era applicata si calcolava tenendo conto della somma di tutti gli averi disponibili sui loro conti in CHF e EUR. In considerazione di quanto avevano capito, i clienti hanno preso le disposizioni necessarie e trasferito denaro verso banche terze in modo da evitare che il valore soglia per l'addebito di commissioni sull' avere disponibile fosse raggiunto. In seguito, sono sorte delle divergenze con la banca riguardo all' applicazione delle nuove regole. Inoltre, contrariamente a quanto essi si aspettavano, ai clienti sono state addebitate delle commissioni sull' avere disponibile. Dopo aver reclamato senza successo presso la banca, essi hanno contattato l'Ombudsman. La banca ha rimborsato le commissioni sull' avere disponibile e ha chiarito le regole secondo le quali il rapporto con i clienti sarebbe stato gestito in futuro.

Per quanto riguarda le commissioni sull' avere disponibile, alcune banche applicano soluzioni individuali ai loro clienti. La loro attuazione può essere difficile in certe circostanze e provocare malintesi.

Dopo che i clienti hanno visitato il loro consulente, la banca ha confermato loro per iscritto che solo per uno dei loro quattro conti si applicava un valore soglia 1'000'000 CHF e che una commissione sull' avere disponibile sarebbe stata addebitata solo sugli averi che avrebbero superato questa soglia.. Secondo questa lettera, per gli altri tre conti non si applicava alcun valore soglia e quindi la commissione sull' avere disponibile sarebbe stata addebitata sulla totalità degli averi ivi depositati. Poiché questo non corrispondeva a quanto avevano ritenuto dalla conversazione avuta con il loro consulente, i clienti lo contattarono nuovamente. Egli confermò loro per e-mail che il valore soglia era calcolato tenendo conto di tutti i conti di uno stesso nucleo domestico e che esso ammontava a 1'000'000 CHF.

Anche se meno di 1'000'000 CHF erano depositati sui conti dei clienti, la banca ha in seguito addebitato loro interessi negativi su tre dei quattro conti. In risposta al loro reclamo scritto, la banca ha indicato che ciò era stato fatto sulla base delle disposizioni comunicate ai clienti per lettera. Esse erano inoltre state implementate in modo inequivocabile e corretto. La formulazione specifica dell'e-mail del loro consulente si spiegava con il fatto che in precedenza i clienti avevano averi per circa 2'500'000 CHF sui loro conti e che si voleva evitare ch'essi ripartissero questa somma su vari conti a nome di un solo o di entrambi i clienti, al fine di rispettare il valore soglia di 1'000'000 CHF. Il consulente dei clienti aveva voluto chiarire che, per determinare se il valore soglia era stato raggiunto o meno, gli averi di tutti i conti dello stesso nucleo domestico sarebbero stati sommati, indipendentemente dalla persona a cui essi erano intestati. Perciò non sarebbe stato confermato in alcun modo che ci fosse un valore soglia distinto per ogni conto.

Dopo che l'Ombudsman ha contattato la banca, essa si è subito resa conto che la formulazione dell'e-

mail del consulente corrispondeva alla comprensione dei clienti e non al contenuto della lettera ch'essa aveva inviata loro dopo il colloquio ch'essi avevano avuto con lui. Inoltre, i clienti avevano reagito immediatamente a questa lettera poiché il suo contenuto non corrispondeva a quanto avevano ritenuto dalla conversazione avuta con il loro consulente. Dopo aver ricevuto l'e-mail da parte sua, si erano sentiti confortati nella loro comprensione della situazione e si sono organizzati di conseguenza. La banca ha quindi restituito loro l'interesse negativo addebitato e ha chiarito le regole secondo le quali la relazione sarebbe stata gestita in futuro.