

# Contestazione delle spese di trasferimento titoli

Oggetto: **Spese**    Numero del caso: **2022/23**

La banca ha abbandonato le attività con i gestori patrimoniali esterni e le ha raggruppate presso la sede di una società del gruppo nella Svizzera tedesca. I clienti di lunga data di un gestore patrimoniale con sede nella Svizzera francese, toccato da questa riorganizzazione, volevano che quest'ultimo continuasse a gestire i loro averi. A tal fine hanno trasferito il loro averi verso un'altra banca. La prima banca ha addebitato a questi clienti delle spese di trasferimento titoli, ch'essi non hanno accettato. I clienti hanno contestato queste spese presso banca, la quale ha unicamente accettato una loro riduzione. I clienti hanno ritenuto insufficiente il gesto della banca e hanno sottoposto il caso all'Ombudsman. Nel corso della procedura di mediazione, la banca ha accettato di rinunciare integralmente alle spese di trasferimento titoli.

In considerazione dei documenti che i clienti avevano presentato all'Ombudsman e delle loro richieste di mediazione praticamente identiche, era chiaro che il gestore patrimoniale aveva svolto un ruolo chiave nei loro reclami. Quest'ultimo era evidentemente arrabbiato per la decisione della banca di non lavorare più con gestori patrimoniali esterni. Essendo escluso, per motivi linguistici, sia per i clienti che per il gestore esterno ch'essi si appoggiassero sulla società della banca, basata in Svizzera tedesca, i clienti hanno trasferito le loro relazioni d'affari presso un'altra banca della Svizzera francese con la quale il loro gestore patrimoniale lavorava già.

Nelle loro richieste di mediazione, i clienti ritenevano che le spese per il trasferimento titoli che la banca aveva addebitato loro non erano giustificate perché superavano sostanzialmente i costi che la banca doveva sopportare in relazione al trasferimento effettivo dei titoli. Essi ritenevano inoltre queste spese discutibile visto che la decisione che li ha costretti a cambiare banca era di esclusiva competenza di quest'ultima. Secondo i clienti, senza questa decisione essi avrebbero mantenuto la loro relazione d'affari presso la banca.

Come primo passo, l'Ombudsman ha informato i clienti dei principi che si applicano nell'ambito delle spese e delle commissioni conformemente a quanto spiegato in modo più dettagliato nel caso [2022/20] di cui sopra. Egli ha inoltre informato i clienti che, in base alla sua esperienza, per quanto concerne le spese di chiusura, delle quali fanno pure parte le spese di trasferimento titoli, le banche, nelle loro disposizioni tariffarie, in genere non fanno alcuna differenza in funzione di quale parte alla relazione d'affari ha causato la sua interruzione. Di solito, le spese di trasferimento titoli erano dovute contrattualmente indipendentemente da chi ha causato la rottura del rapporto d'affari. Nonostante questa situazione giuridica, l'Ombudsman ha indicato ai clienti che, date le circostanze specifiche del caso, egli poteva capire ch'essi considerassero inadeguato addebitare tali spese. Egli ha pure attirato la loro attenzione sulle voci che criticano le spese di chiusura. Infine, l'Ombudsman ha chiesto ai clienti di fornirgli una copia delle disposizioni tariffarie che avevano accettato presso la prima banca. Egli ha pure chiesto loro se la nuova banca avesse compensato in qualche modo le spese di trasferimento titoli. L'Ombudsman ha infatti osservato che talvolta ciò accade. Se ciò fosse avvenuto anche nel caso di specie, se ne sarebbe dovuto tener conto nelle discussioni per una soluzione transattiva con la prima banca.

I clienti hanno fornito all'Ombudsman una conferma nella quale la nuova banca assicurava di non

aver compensato le spese di trasferimento titoli. Le disposizioni tariffarie presentate mostravano inoltre che le spese contestate dai clienti poggiavano su una base contrattuale. Conformemente alle osservazioni fatte dall'Ombudsman, secondo il tariffario della banca, le spese di trasferimento si applicavano indipendentemente da quale parte contrattuale avesse motivato la decisione di trasferire i titoli. Ciononostante, l'Ombudsman ha deciso di contattare la banca e le chiedo di riconsiderare i casi che gli erano stati sottoposti.

L'Ombudsman le ha fatto notare che da anni le spese di chiusura sono criticate. Queste critiche sono motivate principalmente dal fatto che si ritiene che questo genere di spese ostacola la concorrenza nella misura in cui superano sostanzialmente i costi effettivi che una banca deve affrontare in relazione alla cessazione di una relazione d'affari. A riguardo, l'Ombudsman ha fatto riferimento a un'Osservazione di mercato del Sorvegliante dei prezzi e alle misure adottate dalla SECO nei confronti di alcune banche su questo tema. Poiché aveva anche una certa comprensione per il fatto che, date le circostanze del caso specifico, i clienti trovavano le spese discutibili, egli ha chiesto alla banca di prendere in considerazione la possibilità di accordare ai clienti un gesto che andasse oltre alla riduzione già concessa, anche se le spese applicate potevano essere giustificate dalle sue disposizioni tariffarie. Dopo una discussione approfondita, la banca ha finalmente accettato e ha eccezionalmente rinunciato all'integralità delle spese contestate.

Nella sua presa di posizione conclusiva, l'Ombudsman ha fatto notare al gestore patrimoniale e ai clienti che questi ultimi avevano accettato presso la nuova banca delle disposizioni tariffarie in cui la questione controversa delle spese di trasferimento titoli era, a suo avviso, regolata allo stesso modo che con la prima banca. Poiché i clienti avevano criticato aspramente le disposizioni a riguardo emesse da quest'ultima, egli ha raccomandato loro di esaminare attentamente questo punto.