

Conto di risparmio con bonus di interesse

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2020/01**

Il conto di risparmio della cliente presso la banca era remunerato secondo un sistema di bonus d'interesse: se la cliente depositava almeno 5'000 CHF per anno civile, veniva applicato un tasso d'interesse preferenziale sull'intero saldo di questo conto. Tuttavia, nel 2019, nonostante dei versamenti per complessivi 5'000 CHF, la banca non ha concesso alla cliente un tasso d'interesse preferenziale. In effetti, dall'importo dei pagamenti erano stati detratti 0,85 franchi per l'invio dell'estratto conto annuale, una tassa di affrancatura a cui la banca aveva deciso, negli anni precedenti, di rinunciare a suo piacimento. La banca era del parere che la cliente non aveva soddisfatto pienamente le condizioni per il tasso d'interesse preferenziale nel 2019 e ha rifiutato di transigere. La cliente ha quindi sottoposto il suo caso all'Ombudsman, che a sua volta ha contattato la banca. La banca ha immediatamente rivisto la sua posizione e ha accreditato alla cliente l'interesse preferenziale.

Nel caso in esame, la cliente non ha raggiunto l'importo minimo richiesto per far scattare il tasso d'interesse preferenziale solo perché un importo insignificante di CHF 0.85 è stato addebitato sui suoi pagamenti per l'invio del conteggio annuale. La banca ha spiegato che non aveva tenuto conto delle spese di spedizione nel calcolo di questo importo minimo negli anni precedenti, ma che ha deciso di rinunciare a questo gesto commerciale a partire dal 2019. Per l'Ombudsman, l'aspetto decisivo nella valutazione di questo caso era il contenuto esatto delle condizioni applicabili al programma di bonus di interessi. Dopo aver chiesto alla banca di inviargli una copia di queste condizioni, egli le ha domandato se la cliente era stata avvisata del cambiamento di pratica che stava invocando, in modo che lei potesse adeguare e aumentare i suoi pagamenti per soddisfare la soglia minima. In assenza di tale notifica, secondo l'Ombudsman il comportamento della banca era da considerarsi problematico a suo avviso.

Senza trasmettere all'Ombudsman le condizioni del conto, e senza spiegare perché aveva cambiato idea, la banca ha immediatamente pagato l'interesse preferenziale alla cliente. L'Ombudsman ha quindi potuto chiudere il caso in modo soddisfacente.