

Conto di risparmio con tassi d'interesse a condizioni particolari

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2018/01**

Due coniugi, trovando allettanti le condizioni dei conti di risparmio ad interesse crescente, ne avevano aperto uno ciascuno presso la banca. Essi prevedevano di ammortizzare la propria ipoteca a distanza di tre anni, una volta raggiunto un determinato obiettivo di risparmio. A pochi mesi dall'apertura, senza previo avviso ai clienti, la banca ha sostituito i conti summenzionati con un prodotto con condizioni decisamente meno vantaggiose. I clienti ritenevano che la banca fosse tenuta a mantenere quanto assicurato circa le condizioni per tutto il periodo d'investimento da essi pianificato. La banca, per contro, riteneva che le sue condizioni generali l'autorizzassero ad adeguare in qualsiasi momento e a propria discrezione le condizioni dei tassi d'interesse. Le parti, non avendo trovato un accordo, si sono rivolte all'Ombudsman, che ha potuto mediare con successo. La banca ha quindi risarcito ai clienti un importo pari alla differenza del tasso d'interesse applicabile al periodo in cui, ignari delle modifiche introdotte, essi non avevano avuto modo di cercare un'offerta più vantaggiosa.

Nella documentazione dei conti di risparmio ad interesse crescente che erano stati aperti dai clienti ad inizio 2016, la banca aveva indicato che ad ogni raggiungimento di un determinato importo di risparmio, il tasso d'interesse di riferimento dello 0.75% sarebbe aumentato dello 0.15%, fino ad un aumento massimo dello 0.45% a partire da un importo di risparmio di 100'000 CHF (nel senso che per importi superiori sarebbe stato applicato un tasso dell'1.20%). I clienti erano tenuti ad astenersi per 24 mesi da ogni prelievo da tali conti; altrimenti sarebbe stata applicata una penale. La banca si era inoltre riservato il diritto di adeguare periodicamente il tasso d'interesse di riferimento alle condizioni del mercato. La documentazione non prevedeva un adeguamento delle maggiorazioni. Già all'inizio del 2017, la banca aveva sostituito il conto di risparmio ad interesse crescente con un altro prodotto le cui condizioni erano decisamente meno vantaggiose per i clienti. Invece di un tasso d'interesse di riferimento, il nuovo prodotto offriva un tasso d'interesse di base che si attestava inizialmente allo 0.55% e che, a partire da un importo di risparmio di 100'000 CHF, aumentava fino a raggiungere un massimo dello 0.70%. I clienti se ne sono resi conto a fine 2017 ed hanno lamentato alla banca di non esser stati informati di queste modifiche. A loro avviso la banca, anche se le avesse informati, avrebbe potuto unicamente ridurre il tasso d'interesse di riferimento, osservando nel contempo le altre condizioni del conto di risparmio ad interesse crescente fino alla decorrenza del periodo d'investimento previsto. Per contro la banca riteneva che le condizioni generali l'autorizzassero ad adeguare in qualsiasi momento le condizioni dei tassi d'interesse e che, contrariamente a quanto esposto dai clienti, essi erano stati informati per iscritto delle modifiche contestate. Per tutti questi motivi, la banca ha rifiutato di transigere.

Insoddisfatti, i clienti si sono rivolti all'Ombudsman. Essi hanno sottolineato il fatto che la banca li avesse informati per iscritto solo nel dicembre 2017, mentre le modifiche, a loro sfavorevoli, erano già entrate in vigore all'inizio del medesimo anno. Inoltre, la comunicazione scritta della banca avrebbe avuto per oggetto una serie di modifiche da essa adottate nella primavera 2018, che lasciava intendere di non comportare nessuno svantaggio per i clienti. Sempre a dire dei clienti, nel caso in esame non c'era stato unicamente un adeguamento delle condizioni concernenti i tassi d'interesse,

bensì delle modifiche sostanziali, per loro svantaggiose, delle caratteristiche essenziali del prodotto.

L'Ombudsman ha quindi fatto notare alla banca le divergenze circa le informazioni che essa affermava di aver trasmesso ai clienti. Sfortunatamente essa non aveva trattato con la diligenza dovuta il loro reclamo. Secondo l'Ombudsman, in relazione ai conti di risparmio ad interesse crescente si pone regolarmente la questione se la banca è vincolata da promesse ferme d'interessi e, in caso affermativo, per quanto tempo. Nel caso in esame, a causa della scarsa chiarezza della documentazione del conto di risparmio ad interesse crescente, non era possibile rispondere in modo definitivo a questi quesiti essenziali. Per l'Ombudsman era comprensibile che i clienti non si fossero attesi delle modifiche sostanziali nel periodo di risparmio da loro previsto, ad eccezione di un eventuale adeguamento del tasso d'interesse di riferimento. A suo avviso, si poteva invece dubitare della posizione della banca, secondo la quale le condizioni generali, che l'autorizzavano ad adeguare in qualsiasi momento ed a propria discrezione le condizioni dei tassi d'interesse erano valevoli anche per i conti di risparmio ad interesse crescente. D'altro canto, non gli sembrava neppure convincente considerare che la banca restasse vincolata a tempo indeterminato alle condizioni fissate all'apertura di un conto di risparmio ad interesse crescente, senza mai potervi apportare alcuna modifica. Secondo l'Ombudsman è fondamentale che questo tipo di modifiche venga comunicato in maniera adeguata ai clienti e che, prima di venir attuate, venga loro dato il tempo necessario per informarsi in merito ad alternative più vantaggiose.

Nel caso in esame, la banca ha dovuto ammettere di non averne informato i clienti, benché le sue condizioni generali, invocate nella sua risposta al reclamo, lo prevedessero. La banca si è infine detta disposta a indennizzare i clienti per la differenza del tasso d'interesse. Il periodo per il computo dell'indennizzo è stato determinato tenendo conto della data alla quale, secondo i clienti, essi sono venuti a conoscenza delle modifiche occorse, al quale è stato aggiunto il lasso di tempo di cui avrebbero avuto bisogno per cercare un'alternativa valida per i loro averi di risparmio. I clienti hanno accettato la proposta d'accordo.