

Pagamento di interessi non significativi alla chiusura del conto

Oggetto: **Conto / libretto di risparmio** Numero del caso: **2019/02**

Il cliente ha saldato un conto presso la banca. Al momento della chiusura, gli interessi ammontavano a meno di cinque franchi. Il cliente aveva letto nella rivista di un'associazione di difesa dei consumatori che la banca aveva trattenuto per anni piccoli importi di interessi, cosa che trovava offensiva. Il cliente, dopo aver corrisposto sulla questione con il redattore responsabile della rivista, ha presentato un reclamo alla banca. Non avendo ricevuto alcuna risposta soddisfacente, ha contattato la FINMA, che lo ha orientato verso l'Ombudsman delle banche, al quale infine il cliente ha presentato il suo reclamo. Poco dopo l'invio della conferma di ricezione, l'Ombudsman ha ricevuto un messaggio dal cliente che lo informava che la banca gli aveva scritto che, al momento della chiusura della relazione, l'importo degli interessi era stato trasferito sul conto da lui indicato. Dopo aver fatto le necessarie verifiche, il cliente ha constatato di aver effettivamente ricevuto l'importo degli interessi richiesti. Anche se si è lamentato del modo di comunicare della banca, egli non ha più chiesto l'intervento dell'Ombudsman.

Di tanto in tanto avviene che i casi sottoposti all'Ombudsman si risolvano da soli. A volte la banca accoglie la richiesta del cliente, ma non entro il termine da lui previsto, cosicché il suo reclamo presso l'Ombudsman si rivela essere prematuro. Meno frequentemente, il problema lamentato dal cliente è già risolto, perché la banca ha dall'inizio agito secondo le sue legittime aspettative, ma senza che il cliente l'abbia percepito come tale. Nel caso in esame, si è presentata quest'ultima situazione.

Il cliente ha saldato il suo conto presso la banca perché era insoddisfatto dei suoi servizi. Le notizie apparse nella stampa per consumatori, secondo le quali la banca non ha versato ai clienti piccoli importi e gli ha trattenuti per sé hanno confermato la sua cattiva impressione della banca e hanno suscitato in lui un grande sdegno. Il fatto che la banca abbia spiegato il suo comportamento alla stampa in modo riluttante e non particolarmente convincente, lo ha confortato nella sua impressione. In seguito, si è lamentato con la banca a brevi intervalli di tempo, attraverso diversi canali, ossia per telefono, e-mail e per iscritto, del fatto che gli interessi, un importo inferiore a cinque franchi, non gli erano stati pagati. La sua corrispondenza era dettagliata ed estesa. Quando non ha ricevuto una risposta convincente entro il termine previsto, ha contattato la FINMA e infine l'Ombudsman, aggiornando via via il redattore responsabile della rivista. La stampa ha anche presentato esperti legali che hanno criticato la condotta della banca come illegale e in alcuni casi l'hanno addirittura classificata come penalmente rilevante.

Sullo sfondo di queste emozioni, il cliente aveva apparentemente dimenticato di consultare i suoi estratti conto bancari e di verificare se era effettivamente vittima del comportamento criticato della banca. Se lo avesse fatto, avrebbe immediatamente constatato che l'importo da lui richiesto era stato trasferito sul suo nuovo conto bancario, come aveva richiesto al momento della chiusura del conto. Ciò è emerso immediatamente dai documenti del conto saldato e da quelli del nuovo conto, stilati conformemente alla prassi abituale.

Cosa possiamo imparare da questo incidente? Prima di avviare una procedura di conciliazione, è

opportuno compilare ed esaminare i documenti pertinenti. Sebbene sia comprensibile per l'Ombudsman che i clienti che hanno perso molto tempo ad aspettare al telefono o le cui richieste non hanno ricevuto risposta siano arrabbiati, è consigliabile affrontare i problemi e le discrepanze con un certo livello di prudenza. L'Ombudsman è naturalmente disposto ad accettare anche controversie che coinvolgono piccole somme di denaro e cerca di gestirle con la dovuta attenzione. Tuttavia, per poter utilizzare correttamente le sue risorse, egli invita le parti a non perdere di vista il principio di proporzionalità nelle loro procedure di mediazione. Infine, egli si aspetta che entrambe le parti, cliente e banca, siano disposte ad esaminare in modo critico il proprio comportamento e ad avvicinarsi l'un l'altro per trovare una soluzione.