

Problemi di attivazione di una carta prepagata

Oggetto: **Carte** Numero del caso: **2021/30**

Il cliente ha acquistato in un chiosco una carta prepagata della banca. Durante l'attivazione online della stessa, si sono verificati problemi. Secondo quanto riferito dal cliente, per cercare di risolvere il problema, egli non aveva altra scelta che chiamare un numero telefonico a pagamento della banca. Il cliente ha aspettato in linea due volte per circa 10 minuti al costo di 1.90 CHF al minuto, senza che mai un impiegato rispondesse al telefono. Il cliente ha poi contattato la banca via e-mail. Nella sua risposta, la banca lo ha nuovamente rimandato al numero di telefono a pagamento. Il cliente era furioso e si è rivolto all'Ombudsman. L'Ombudsman è riuscito a convincere la banca a contattare attivamente il cliente, a risolvere il problema e a risarcirlo delle spese telefoniche.

Ogni anno, un gran numero di clienti si rivolge all'Ombudsman sia perché non hanno potuto sottoporre delle loro preoccupazioni alla banca, sia perché le loro comunicazioni in merito sono rimaste senza risposta. Situazioni del genere generano spesso grande frustrazione. I clienti devono allora essere dapprima ascoltati e poi calmati dal personale dell'ufficio dell'Ombudsman. In seguito, l'Ombudsman cerca di convincere la persona di contatto dell'istituto finanziario ad accettare o rispondere alla preoccupazione del cliente. La maggior parte dei casi sono risolti in questo modo senza ulteriori indugi. Va detto però che gli istituti, che si distinguono particolarmente per le loro carenze nella qualità del servizio, spesso hanno pure difficoltà a trattare le richieste dell'Ombudsman entro un periodo di tempo ragionevole, dopo ch'egli gli ha contattati. L'Ombudsman trova discutibile che i clienti siano indirizzati, senza alcuna alternativa possibile, verso hotline a pagamento, che fanno addirittura pagare i tempi di attesa a volte irragionevoli, quando vogliono esprimere delle loro preoccupazioni.

Nel caso specifico, dopo che l'Ombudsman ha contattato la banca, il cliente è stato aiutato immediatamente. Si è scoperto che la carta non poteva essere attivata online a causa di un problema tecnico. L'attivazione doveva quindi essere fatta manualmente con l'aiuto dell'impiegato della banca. Le spese telefoniche sono state rimborsate al cliente tramite un accredito sul conto della sua carta. La banca ha però rilevato che si trattava di un gesto di buona volontà. Il cliente ha ringraziato l'Ombudsman, il quale ha chiuso il caso.