

# **Rimborso di commissioni recentemente introdotte, la cui comunicazione per posta da parte della banca è stata erroneamente inviata a un indirizzo sbagliato**

Oggetto: **Spese**    Numero del caso: **2017/02**

Nel 2014, la banca aveva comunicato via posta a una cliente residente all'estero che, a seguito di un riorientamento della strategia operativa, la sua relazione bancaria sarebbe stata disdetta, con conseguente addebito di 250 CHF mensili a titolo di commissioni speciali, se non avesse ricevuto tempestivamente delle istruzioni sulle modalità di chiusura. Poiché la banca aveva registrato erroneamente il suo recapito, la cliente non aveva ricevuto né questa, né le successive comunicazioni bancarie. Malgrado la scoperta dell'errore, la banca aveva rifiutato il rimborso delle commissioni addebitate sull'arco di 18 mesi, adducendo che la cliente aveva omesso di segnalarle la mancata ricezione della corrispondenza. La banca, inizialmente, ha mantenuto questa posizione anche nei confronti dell'Ombudsman. In seguito, si è tuttavia dichiarata disposta a rimborsare alla cliente tutte le commissioni prelevate fino ad allora.

La cliente, residente all'estero, nel 2014 aveva concordato la trattenuta in "fermo banca" della corrispondenza a lei destinata, con relativo invio postale "in blocco" una volta l'anno. Nell'estate del 2016, in occasione di una telefonata con la banca per ottenere un nuovo apparecchio per la generazione dei codici d'accesso online al conto, aveva appreso che verso la fine del 2014 la banca aveva deciso di disdire la relazione bancaria e che, a partire dalla fine di aprile 2015, oltre alle commissioni ordinarie, sul suo conto erano stati addebitati 250 CHF mensili a titolo di commissioni speciali.

La cliente ha quindi reclamato per iscritto alla banca, lamentando di non aver ricevuto la lettera di disdetta, né di essere stata informata dell'introduzione della commissione. La banca aveva rifiutato il rimborso, sostenendo che la commissione era stata prelevata conformemente alla tariffa vigente. La banca, inoltre, aveva spiegato che ai sensi del contratto d'apertura del conto sottoscritto dalla cliente, essa aveva il diritto di modificare la tariffa in qualsiasi momento. A suo dire, i clienti potevano ottenere in qualsiasi momento una panoramica attuale delle commissioni e delle condizioni applicabili rivolgendosi alla banca o consultando Internet. La cliente aveva quindi replicato che, oltre a non aver ricevuto nessuna lettera di disdetta, anche il resto della corrispondenza che avrebbe dovuto esserle recapitata per posta una volta all'anno, le era pervenuta solo dopo averla richiesta telefonicamente alla banca. La cliente aveva inoltre osservato di aver appreso solo in occasione del colloquio telefonico che l'indirizzo registrato dalla banca nel suo sistema era errato, in quanto il numero civico divergeva da quello correttamente indicato nel contratto d'apertura del conto. Nella risposta, la banca non aveva preso posizione in merito; aveva tuttavia sostenuto che, in base alla documentazione in suo possesso, lo scritto con cui la si informava della disdetta della relazione bancaria e dell'introduzione della commissione, le era stata recapitata il 30 dicembre 2014, in occasione dell'invio postale straordinario della corrispondenza trattenuta in "fermo banca". Poiché quest'invio non le era stato ritornato, l'istituto di credito aveva ritenuto di poterne presumere l'avvenuta consegna alla cliente. Non essendo di medesimo avviso ed avendo ricevuto dalla banca la comunicazione che quest'ultima non avrebbe dato seguito ad alcuna ulteriore corrispondenza in merito, la cliente si è rivolta all'Ombudsman per una mediazione.

Gli accertamenti intrapresi dall'Ombudsman presso la banca hanno evidenziato che non solo la lettera con cui quest'ultima aveva comunicato alla cliente la disdetta e la riscossione di una commissione ma anche la corrispondenza successiva della banca erano state inviate a un indirizzo sbagliato. La banca aveva ricevuto dalla cliente le coordinate esatte, ma le aveva registrate erroneamente nel suo sistema. È stato inoltre accertato che, nel mese di febbraio 2016, un invio postale era stato ritornato alla banca, non essendo l'indirizzo valido. Ciononostante, la banca ha dapprima dichiarato di essere disposta unicamente a un rimborso parziale della commissione prelevata sull'arco di 18 mesi, per un totale di 4500 CHF. A suo avviso, le condizioni generali della banca prevedevano infatti che spettasse al cliente avvisare la banca della mancata ricezione della corrispondenza in "fermo banca" inviata annualmente per posta, come da accordi presi.

L'Ombudsman ha ritenuto la proposta insoddisfacente. Ha fatto notare alla banca che appariva dubbioso il fatto di ritenere validamente notificata una comunicazione effettuata unicamente in modalità "fermo banca", con cui si annunciava la disdetta della relazione bancaria e l'introduzione di una penale in caso di mancate istruzioni sulle modalità di chiusura del conto. Questo vale a maggior ragione per il fatto che il cliente non doveva attendersi una comunicazione del genere. Per quanto attiene all'argomento della banca relativo all'omissione della cliente di segnalare la mancata ricezione della corrispondenza attesa, l'Ombudsman ha ribadito che, nel caso in cui la banca non riceve una risposta importante che attende dal cliente o che le viene addirittura ritornato l'invio postale ad esso destinato, ci si può per contro attendere da parte sua ch'essa faccia delle ricerche o prenda direttamente contatto con il cliente. Al più tardi nel mese di febbraio 2016, quando le era stato ritornato l'invio postale destinato al cliente, la banca avrebbe dovuto rendersi conto che l'indirizzo utilizzato era errato; essa avrebbe sicuramente potuto reperire il recapito telefonico della cliente consultando l'elenco telefonico online. Confrontata con questa puntualizzazione, la banca, pur ribadendo una corresponsabilità della cliente, si è dichiarata disposta a rimborsarle, a titolo di cortesia finalizzata ad una risoluzione amichevole della vicenda, l'importo integrale delle commissioni riscosse.