

# Spese messe a carico di clienti domiciliati all'estero in relazione alla cessazione della relazione d'affari

Oggetto: **Spese** Numero del caso: **2019/16**

La banca ha disdetto l'intera relazione d'affari con il cliente domiciliato all'estero a seguito di un adeguamento della sua strategia commerciale. Dopo aver conferito i relativi ordini di chiusura, il cliente ha espresso il desiderio di rimborsare il suo mutuo. La banca gli ha allora chiesto il pagamento di un'elevata penale per il rimborso anticipato. La banca ha infine accettato di mantenere l'ipoteca fino alla scadenza inizialmente concordata, ma ha richiesto al cliente di tenere un conto di appoggio, in modo che gli interessi potessero esservi addebitati. Per questo conto, la banca gli ha addebitato delle spese supplementari a causa della sua domiciliazione estera. Il cliente ha contestato queste spese senza successo. Nella procedura di mediazione è stato finalmente possibile ottenere che la banca rinunciasse alla tassa.

Il cliente ha ricevuto una lettera dalla banca con la quale lo informava della disdetta dell'intera relazione d'affari e chiedeva di ricevere, entro breve termine, istruzioni per il trasferimento degli averi. Il cliente ha soddisfatto questa richiesta e ha pure espresso il desiderio di rimborsare la sua ipoteca, conclusa con un termine fisso, non ancora scaduto. La banca ha richiesto il pagamento di un penale per rimborso anticipato. Come alternativa, essa si è pure dichiarata disposta a lasciare in vigore l'ipoteca a tasso fisso fino alla scadenza del termine concordato. Tuttavia, il cliente è stato costretto a tenere un conto a questo scopo in modo che la banca potesse addebitare gli interessi trimestrali su di esso. La banca considerava però che il cliente, oltre alle normali spese, doveva pure pagare delle spese introdotte, diversi anni fa, specificatamente per i clienti domiciliati all'estero. Il cliente non ha accettato, perché il suo conto non gli permetteva di accedere a nessun altro servizio della banca. Ad esempio, gli è stato anche negato l'accesso all'e-banking. Il cliente ha chiesto alla banca di rimborsargli le spese a partire dalla data in cui la disdetta era diventata effettiva e a rinunciare alle spese fino alla scadenza dell'ipoteca. La banca si è rifiutata di farlo, anche se nella sua risposta al reclamo del cliente ha dichiarato espressamente che i clienti ipotecari puri erano esenti dalle spese contestate.

Dopo aver esaminato i documenti forniti dal cliente, l'Ombudsman è pervenuto alla conclusione che la banca aveva verosimilmente commesso alcuni errori in questo caso. La banca aveva apparentemente disdetto il rapporto d'affari con una lettera standard e probabilmente aveva semplicemente dimenticato l'esistenza dell'ipoteca fissa. Apparentemente anche il reclamo del cliente è stato evaso con una lettera standard, che non rispondeva alle specifiche preoccupazioni del cliente. La banca ha dichiarato espressamente in questa lettera che i clienti dei mutui ipotecari puri non dovevano pagare la commissione contestate dal cliente. Ora, a causa della cessazione del rapporto d'affari, per la durata restante dell'ipoteca fissa, il cliente era diventato un cliente ipotecario puro. Non era quindi comprensibile per l'Ombudsman il motivo per cui la banca si rifiutasse di rimborsare al cliente le spese contestate e di rinunciarvi per la restante durata dell'ipoteca. Ha quindi invitato la banca a commentare il caso e le ha comunicato che, anche se non era sua intenzione trarre conclusioni anticipate, riteneva, sulla base delle informazioni a sua disposizione, che essa doveva accogliere le richieste del cliente.

Purtroppo, la banca era disposta a rinunciare alle spese contestate solo per il periodo rimanente e si è rifiutata di rimborsare la parte già addebitata al cliente. Essa ha giustificato la sua posizione affermando che i clienti ipotecari puri sarebbero stati esentati da queste spese solo se il saldo del conto è inferiore a CHF 10'000.-. Se invece il saldo è superiore, anche per un breve periodo, come in questo caso, la banca ipotizzava che il conto veniva utilizzato per altri servizi. In tal caso, le spese contestate sarebbero automaticamente esigibili. La banca non ha potuto precisare all'Ombudsman se questa condizione aggiuntiva, menzionata solo nella procedura di mediazione, fosse mai stata comunicata al cliente.

L'Ombudsman ha dovuto quindi contattare nuovamente la banca. Egli ha richiamato la sua attenzione, tra l'altro, sul fatto che l'ipotesi a cui lei faceva riferimento probabilmente non poteva applicarsi nel caso di specie, in quanto al cliente erano stati negati tutti i servizi connessi al conto da quando la risoluzione era diventata effettiva ed egli poteva utilizzarlo solo per il pagamento degli interessi sull'ipoteca. La banca ha infine ceduto e ha anche ripagato le spese già addebitate al cliente. L'Ombudsman si è rallegrato del fatto che questo caso, che di per sé gli era chiaro, potesse finalmente essere risolto al secondo tentativo. Secondo l'Ombudsman, il cliente avrebbe probabilmente potuto insistere per il rimborso anticipato e gratuito dell'ipoteca a tasso fisso. La banca aveva interrotto l'intera relazione d'affari in una data specifica senza che vi fosse alcun motivo di disdire l'ipoteca a tasso fisso. Questo avrebbe potuto essere inteso dal cliente come un'offerta di rimborso anticipato gratuito. Tuttavia, egli non aveva sollevato questo punto e si era limitato a contestare le spese. L'Ombudsman non ha perciò intrapreso alcuna azione al riguardo. L'Ombudsman ha ritenuto deplorabile che la banca non sia stata in grado di presentare le proprie scuse al cliente alla luce dei molti errori e delle numerose contraddizioni.