

Tasso di cambio applicabile a un pagamento per l'estero

Oggetto: **Traffico die pagamenti** Numero del caso: **2020/04**

Il cliente ha chiesto alla banca, via e-banking, di trasferire un importo in valuta estera a un beneficiario all'estero, addebitando il suo conto in CHF. Un tasso di cambio è stato dato come indicazione per la relativa conversione. Il giorno dopo, quando il cliente ha controllato il tasso di cambio effettivamente utilizzato dalla banca per la transazione nell'e-banking, ha scoperto che era molto meno vantaggioso del tasso che gli era stato dato a titolo indicativo. Dato che nel frattempo la valuta estera in questione non aveva fluttuato significativamente rispetto al franco svizzero, il cliente si è lamentato con il suo consulente. Tuttavia, il consulente ha rifiutato ogni concessione, spiegando che il tasso di cambio indicativo si riferisce al tasso medio del giorno precedente, più il margine della banca. Quando la questione è stata sottoposta all'Ombudsman, questi ha consigliato al cliente di ricorrere ai canali interni della banca per il suo reclamo. Qualche tempo dopo, il cliente ha informato l'Ombudsman che la banca aveva rimborsato la differenza per intero.

Secondo l'Ombudsman, il problema in questo caso era che la banca ha dato un tasso indicativo per la conversione prevista dal cliente, ma non ha specificato la base su cui sarebbe stato calcolato il tasso effettivo. Era perfettamente comprensibile che la banca utilizzasse il tasso del giorno precedente per ragioni pratiche. Per il cliente era del tutto comprensibile che il tasso applicato alla transazione potesse discostarsi dal tasso indicativo che gli era stato dato. Tuttavia, dato che non c'era stata alcuna fluttuazione significativa tra le due valute in questione nel periodo in questione, cosa riconosciuta da entrambe le parti, il cliente non capiva perché gli fosse stato addebitato un tasso notevolmente meno vantaggioso.

La ragione è che per il tasso indicativo, la banca ha preso un tasso di cambio applicabile alle transazioni interbancarie del giorno precedente, e non uno che ha effettivamente utilizzato per i clienti. Anche il giorno precedente, non avrebbe convertito a quel tasso, ma vi avrebbe aggiunto il suo margine. Il cliente non ha capito questo e si è sentito imbrogliato. L'Ombudsman, che ha trovato questa reazione abbastanza comprensibile, ha consigliato al cliente di chiedere nuovamente il rimborso della differenza, questa volta rivolgendosi direttamente alla direzione della banca. Poco dopo aver seguito questa raccomandazione, il cliente ha informato l'Ombudsman che la banca aveva soddisfatto la sua richiesta. Tuttavia, la banca ha dichiarato che si trattava di un gesto puramente commerciale: non era d'accordo con il cliente e credeva di aver agito legittimamente e con sufficiente trasparenza. Il cliente e l'Ombudsman non condividevano questa opinione ed erano convinti che altri clienti avrebbero contestato questa pratica, cosa che è stata successivamente confermata. Tuttavia, il compito dell'Ombudsman si limita a mediare in controversie specifiche: se constata che una pratica causa regolarmente problemi, informa la banca interessata, ma non ha potere d'istruzione e non può quindi imporre dei cambiamenti anche se li ritiene auspicabili.