

# Tasso di cambio applicabile a una transazione con carta di credito

Oggetto: **Carte** Numero del caso: **2020/32**

A Singapore, il cliente ha pagato una transazione in valuta locale con la sua carta di credito. Quando ha controllato l'addebito corrispondente sul conto della sua carta, è risultato che la banca aveva applicato un tasso di cambio troppo alto per la conversione dell'importo in CHF. Ha poi chiesto alla banca su quale base è stato calcolato questo tasso. Non riuscendo a capire la sua risposta, il cliente ha contattato l'Ombudsman. Nonostante diversi scambi di lettere, l'Ombudsman non è riuscito ad ottenere una risposta comprensibile dalla banca. L'Ombudsman ha quindi dovuto chiudere il caso senza ulteriori azioni dopo aver inviato al cliente il suo parere finale.

Di tanto in tanto, l'Ombudsman riceve reclami da clienti che non riescono a capire i tassi di cambio applicati dalle banche per certe transazioni. A questo proposito, i clienti spesso credono erroneamente che ci sia un tasso di cambio ufficiale per ogni coppia di valute, che la loro banca è obbligata a seguire. Tuttavia, i tassi di cambio non sono fissati in modo vincolante sui mercati centrali: sono transazioni bilaterali tra un fornitore di servizi e un cliente. Anche se i tassi applicati sono basati sul mercato, ogni fornitore li stabilisce individualmente secondo criteri diversi, per cui possono variare da un fornitore all'altro. Inoltre, è uso comune e generalmente riconosciuto che i calcoli includano anche un margine di profitto. Secondo l'Ombudsman, tuttavia, è essenziale che una banca o un emittente di carte di credito non solo fissi i tassi di cambio secondo regole chiare, ma li comunichi anche in modo trasparente, almeno su richiesta del cliente. Se una banca fissa tassi di cambio significativamente diversi da quelli di altri fornitori, essa deve dare le spiegazioni adeguate, anche se è generalmente difficile determinare cosa costituisce una "differenza significativa".

Secondo l'Ombudsman, i tassi di cambio devono essere ragionevoli e non arbitrari. Nel caso di specie, la banca ha spiegato al cliente che il tasso applicato era il tasso interbancario in vigore quel giorno, più il supplemento dell'1.5% stabilito contrattualmente. Il cliente ha poi controllato il tasso di cambio sulla piattaforma dell'Associazione Bancaria Tedesca, dove vari tassi di cambio (tasso interbancario, tasso per transazioni con carta di credito, tasso di cambio allo sportello, ecc.) possono essere calcolati sulla base dei dati di mercato. Tuttavia, anche dopo aver dedotto il suddetto supplemento, è arrivato a una differenza a suo scapito del 7.4% rispetto al tasso applicato dalla sua banca.

Quando il contenzioso è stato sottoposto all'Ombudsman, egli ha chiesto alla banca di fornirgli la base di calcolo del tasso di cambio applicato e di spiegare la differenza notata dal cliente. Contraddicendo le informazioni inizialmente fornite al cliente, la banca ha risposto che il tasso di cambio applicabile alle transazioni con carta di credito in valuta estera dipendeva da diversi fattori e non poteva quindi essere confrontato con un tasso di cambio che permette un raffronto su una giornata intera. In effetti, per transazioni di questo genere, la banca utilizza il proprio tasso di cambio e lo aggiusta più volte al giorno sulla base di certe fonti di mercato come il tasso interbancario e i tassi delle reti di carte di credito. Nel caso di transazioni in valuta estera effettuate all'estero, essa applica anche una tassa di elaborazione dell'1.5% sull'importo totale convertito. Inoltre, i tassi applicati dalla banca includono altre spese, come le commissioni per compensare la gestione del rischio e i rischi di cambio, così come le commissioni della rete di carte stipulate nei contratti internazionali standard dei sistemi di carte ("card schemes"). Secondo la banca, il tasso di cambio applicato era indicato con diversi

decimali sulla fattura mensile e, per la transazione di 26.00 SGD in questione, ammontava a 0.76159641. La differenza di CHF 0.29 dopo la conversione era dovuta al supplemento di valuta estera dell'1.5%.

Nonostante diverse richieste di ulteriori informazioni, a cui la banca ha risposto solo dopo diversi solleciti, l'Ombudsman non è stato in grado di chiarire ulteriormente la situazione. La differenza contestata dal cliente è rimasta inspiegata dalle informazioni poco chiare della banca.

Di conseguenza, l'Ombudsman non ha avuto altra scelta che chiudere il caso senza ulteriori azioni. Nella sua risposta finale al cliente, lo ha informato che si rammaricava delle spiegazioni imprecise e contraddittorie della banca. Alla fine, solo il mercato potrà giudicare la validità della posizione della banca.