

3 agosto 2016 9:41

CheBanca! Le peripezie di una correntista

di [Smeralda Cappetti](#)



Nel 2011 decisi di aprire un conto presso CheBanca!, poiché le condizioni contrattuali erano particolarmente vantaggiose, non avendo alcun costo mensile e non scontando l'imposta di bollo di 34,20 euro annuali.

Per anni le cose sono andate così, finché qualche mese fa mi accorgo che vengono effettuati regolarmente, a titolo di canone mensile, prelievi di un euro al mese dal mio conto, dove vedo anche applicare l'imposta di bollo. Mi reco quindi in filiale per chiedere spiegazioni e mi viene comunicato che vi è stato da parte di CheBanca! un cambio unilaterale nelle condizioni contrattuali che prevede l'addebito dell'importo di un euro al mese nonché l'applicazione dell'imposta di bollo.

Una simile facoltà è prevista dall'art. 118 del Testo Unico Bancario ma occorre seguire determinate regole. Nei contratti a tempo indeterminato può essere infatti, convenuta, con clausola approvata specificamente dal cliente, la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni previste dal contratto qualora sussista un giustificato motivo.

La modifica deve però essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. Se tutto ciò non avviene, le variazioni sfavorevoli al cliente sono inefficaci.

Chiedo quindi di poter effettuare un cambio e di poter tornare al conto a zero spese, ma allo sportello mi viene detto che non vi è alcun costo per il cambio di conto, ma l'operazione può essere effettuata solo tramite call center. Contatto quindi il call center di CheBanca! richiedendo il passaggio al conto a zero spese e mi viene confermato che tale operazione non richiede alcun costo e mi vengono richiesti i codici identificativi. Comunico i codici ma la consulente mi riferisce che vi è un problema tecnico di CheBanca!, che l'operazione non può dirsi conclusa e che mi richiamerà il giorno seguente. Il giorno seguente non vengo ricontattata ma mi arrivano una mail e un SMS nei quali mi si comunica che l'operazione di cambio conto è andata a buon fine. Soltanto una settimana dopo vengo contattata da una consulente CheBanca! che mi dice che adesso possiamo concludere l'operazione del cambio. Chiedo quindi spiegazioni in merito all'SMS e al messaggio che mi comunicava l'avvenuto cambio; la consulente mi comunica allora che, poiché il passaggio di conto non si è perfezionato per un loro problema tecnico, è stato fatto un passaggio transitorio ad un'altra tipologia di conto che prevede l'addebito di due euro mensili, in attesa di completare il passaggio al conto da me richiesto.

Pertanto, da avere un conto a zero spese ho scoperto di essere passata ad un conto ad un euro al mese e, dopo aver richiesto di tornare al mio vecchio conto, mi ritrovo adesso con un conto a due euro al mese. Che banca!