

# L'era dei «servizi gratuiti» è finita!

- **L'era dei «servizi gratuiti» è finita!**
- **E-banking: chi è responsabile quando il cliente commette un errore?**
- **I reati ai danni delle persone più anziane pongono le banche di fronte a notevoli sfide.**
- **Prime decisioni giudiziarie concernenti la presa in considerazione dei tassi di reinvestimento negativi nel calcolo degli indennizzi per rimborso anticipato.**
- **Chiare aspettative dell'Ombudsman delle banche nei confronti di quest'ultime per quanto concerne l'introduzione della LSerFi (Legge federale sui servizi finanziari).**
- **Nel 2018 sono stati evasi 1'926 casi: sono in aumento le richieste dalla Svizzera e in diminuzione quelle dall'estero.**

In occasione della conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere ha evidenziato come anche durante l'anno 2018 gli sono state sottoposte molte vertenze aventi per oggetto le spese e commissioni bancarie. A riguardo, egli ha sottolineato quanto sia importante che le spese e commissioni vengano definite contrattualmente in maniera trasparente e che in caso di un loro adeguamento vengano rispettati i principi vigenti per le modifiche contrattuali. L'Ombudsman non valuta invece se le spese o commissioni messe a carico dei clienti sono adeguate o meno. Infatti le questioni generali di politica aziendale e tariffaria non rientrano nelle sue competenze. Sia il Sorvegliante dei prezzi, sia la SECO si sono occupati di vertenze concernenti l'adeguatezza delle spese e commissioni. «Assicurare da parte delle banche il rispetto dei principi concernenti le spese e commissioni di cui l'Ombudsman si fa il portavoce da anni è divenuto a volte più difficile», ha dichiarato Marco Franchetti.

La crescente digitalizzazione consente ai clienti di eseguire personalmente un numero sempre più elevato di transazioni e, per così dire, «di avere la propria banca in tasca». «I clienti devono essere vigili quando utilizzano i servizi elettronici delle banche», mette in guardia l'Ombudsman. Nella maggior parte dei casi in cui i clienti commettono degli errori, la banca non è in grado di riconoscerli o di correggerli. I clienti devono dunque assumersene personalmente la responsabilità.

Le persone più anziane sono regolarmente indotte con affermazioni false, in particolare con la cosiddetta «truffa dei falsi nipoti», a prelevare ingenti importi di denaro in contanti presso la loro banca. Le banche sono quindi confrontate con la difficoltà di distinguere gli ordini legittimi dei loro clienti da quelli che sono stati indotti da un inganno o da una truffa. È evidente che fare questa distinzione in un caso specifico è molto difficile. Il numero di reclami indirizzati all'Ombudsman nel quale viene contestato il fatto che una banca abbia autorizzato con leggerezza dei prelievi di denaro è pressoché equivalente a quello dei reclami di clienti indignati perché essa avrebbe messo inutilmente in discussione la loro capacità di discernimento.

Da quando il franco svizzero si trova in un contesto di tassi negativi, l'Ombudsman riceve un crescente numero di reclami vertenti sugli indennizzi fatturati ai clienti a seguito del rimborso anticipato della loro ipoteca a tasso fisso. Nel contempo, in due sentenze è stato sancito, basandosi sull'interpretazione dei contratti applicabili, che la banca non era legittimata a tener conto dei tassi di reinvestimento negativi per calcolare questi indennizzi. Stando a queste sentenze, l'indennizzo per rimborso anticipato non può superare l'interesse concordato per il periodo residuo dell'ipoteca fissa.

La nuova legge sui servizi finanziari (LSerFi) obbliga le banche ad attirare l'attenzione dei propri clienti sulla possibilità di avvalersi della procedura di mediazione condotta dall'Ombudsman qualora le loro pretese vengano respinte. «Mi aspetto che le banche trattino il reclamo dei clienti prima di fare riferimento al procedimento di mediazione e giustificino per iscritto il loro rifiuto», sottolinea l'Ombudsman.

Nel 2018, l'Ombudsman ha evaso un totale di 1'926 casi. 1'129 richieste sono state presentate oralmente e 797 per iscritto. Complessivamente i casi sono diminuiti di circa il 5% rispetto all'anno precedente. I casi che hanno avuto per oggetto le spese e commissioni ha rappresentato ben il 15%. Per la prima volta, i casi più ricorrenti sono stati però quelli inerenti alle problematiche concernenti l'esecuzione delle operazioni bancarie. È interessante rilevare che le richieste scritte provenienti dalla Svizzera sono aumentate di circa il 4%. Per contro, le richieste provenienti dall'estero sono diminuite del 20%. L'84% dei reclami ha potuto essere evaso entro il termine auspicato di tre mesi. Il 96% delle proposte formulate dall'Ombudsman è stato accettato dalle banche.

Nel 2018, sono pervenute 408 nuove domande concernenti la ricerca di averi senza contatto e non rivendicati. È stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto 41 relazioni bancarie, con averi del valore complessivo di 11,7 milioni CHF, e il contenuto di quattro cassette di sicurezza.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2018 (in tedesco)

Rapporto annuale 2018 (in francese)

Il 2018 in breve

Imagini Marco Franchetti