

L'Ombudsman delle banche auspica un alleggerimento dei costi processuali

In occasione della sua conferenza stampa annuale l'Ombudsman delle banche svizzere ha trattato un argomento di costante attualità presso il suo Ufficio, quello delle spese e commissioni. «Le banche richiedono sempre più spesso commissioni per servizi che finora venivano forniti gratuitamente al fine di compensare il calo di rendimenti dovuto all'attuale contesto di bassi tassi d'interesse», spiega Marco Franchetti. Molti clienti, tra cui anche svizzeri residenti all'estero, hanno espresso il loro disappunto.

- **Nel 2016 l'Ombudsman ha trattato 2068 casi.**
- **Il 20% delle nuove richieste scritte è stato inoltrato elettronicamente tramite il sito web.**
- **I casi riguardanti le spese e commissioni sono nettamente aumentati (14%).**
- **L'Ombudsman delle banche deplora la decisione negativa del Consiglio degli Stati in merito all'alleggerimento dei costi processuali.**
- **Rispetto al 2016 è stato possibile rendere accessibile averi non rivendicati al doppio degli aventi diritto.**

Le commissioni bancarie sono oggetto di accese discussioni a livello economico, politico e giuridico. Marco Franchetti ritiene fondamentale non perdere di vista un fattore essenziale a tale proposito, ossia la trasparenza. «Per il cliente deve essere chiaro quali condizioni vengono applicate e questi deve essere informato previamente su qualsivoglia modifica o nuova commissione introdotta.»

Tuttavia, come ha aggiunto l'Ombudsman delle banche, non sono consentiti gli adeguamenti retroattivi delle commissioni, come ha potuto constatare regolarmente in singoli casi. Allo stesso modo, un adeguamento contrattuale non può essere considerato valido se una banca costringe il cliente a visitare determinate pagine web o a prendere visione delle modifiche nell'area sportelli di una filiale.

Secondo l'Ombudsman «il potenziale di controversie è notevolmente superiore nel settore finanziario che in altri ambiti dell'industria dei servizi.» Egli deplora pertanto il fatto che il Consiglio degli Stati non abbia dato seguito alla proposta del Consiglio federale che con l'introduzione di un nuovo articolo nel Codice di diritto processuale civile svizzero mirava ad alleggerire i costi processuali per i clienti privati. L'Ombudsman delle banche conclude: da anni, in più dell'80% dei casi da noi trattati (86% nel 2016) il valore del contenzioso è stato inferiore a 100'000 franchi. Non tutte le controversie possono essere composte tramite mediazione. Pertanto, non sarebbe un lusso se in uno Stato di diritto moderno si potesse offrire a questi clienti la possibilità di ottenere una sentenza giudiziaria a costi ragionevoli.

Nel 2016 all'Ombudsman delle banche sono pervenuti 837 casi scritti e 1268 richieste verbali (nell'anno precedente i casi erano rispettivamente 880 e 1182). Il 20% delle nuove richieste scritte sono state inoltrate elettronicamente (upload dei dati tramite il sito web). Nell'anno in rassegna l'Ufficio dell'Ombudsman è riuscito a portare a termine complessivamente 2068 casi (1268 richieste verbali e 800 scritte). Ciò corrisponde a un leggero calo (-2%) rispetto all'anno precedente (2103).

Nel 2016 le richieste sono pervenute per il 44% dalla Svizzera tedesca, per il 15% dalla Svizzera romanda e per il 2% dal Ticino. La percentuale di casi provenienti dall'estero è rimasta stabile al 39%. Gran parte di tali richieste sono state inoltrate da clienti residenti nei grandi paesi a confine con la Svizzera. In cifre assolute: Germania 68, Francia 38, Italia 22.

Lo scorso anno è stato registrato un aumento di un terzo delle richieste per l'identificazione di averi non rivendicati. Questo netto aumento ha prodotto risultati molto tangibili: in 65 casi (il doppio rispetto all'anno precedente) è stato possibile rendere accessibili averi non rivendicati agli aventi diritto.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2016 (in tedesco)

Rapporto annuale 2016 (in francese)

Il 2016 in breve

Imagini Marco Franchetti