

L'Ombudsman delle banche compie 25 anni - più che mai attuale!

- **Nel 2017 l'Ombudsman delle banche svizzere ha trattato 2'027 casi.**
- **I temi più ricorrenti sono stati la questione delle commissioni e degli indennizzi per disdetta anticipata.**
- **L'Ombudsman invita le parti ad assumere un atteggiamento conciliante.**
- **Per la prima volta un elenco di casi esemplificativi verrà pubblicato anche in italiano e in inglese.**

«È insito nella natura delle cose che le relazioni interpersonali possano sfociare in un conflitto», ha constatato Marco Franchetti, Ombudsman delle banche svizzere, in occasione dell'annuale conferenza stampa svoltasi a Zurigo. L'ufficio dell'Ombudsman gode di grande notorietà e fiducia, aspetto che, come osservato da Franchetti, spiega perché «questo servizio è molto richiesto e il lavoro non manca». Espresso in cifre, l'anno trascorso (2017) si è presentato come segue: Rispetto al 2016 (2'068 casi), nel 2017 sono state evase 2'027 richieste, di cui 1'202 orali e 825 scritte.

Mentre il 38% dei clienti era di provenienza estera, il restante 62% di provenienza svizzera ha rispecchiato la ripartizione della popolazione tra le varie regioni linguistiche. Nel 77% dei casi, le richieste e i reclami hanno potuto essere evasi entro tre mesi dal loro inoltramento. Nell'85% dei casi il valore litigioso non ha superato i 100'000 CHF.

Un ricorrente tema oggetto di reclamo è stato quello delle spese bancarie. Come osservato dall'Ombudsman Franchetti: «L'aspetto più contestato riguarda la validità delle modalità d'introduzione di nuove commissioni o la modifica di quelle vigenti». Per esempio, questa situazione si verifica quando il cliente non ha preso effettivamente conoscenza delle comunicazioni ivi relative, per cui sorge la domanda se si debbano ritenere tali commissioni come tacitamente approvate. L'Ombudsman si trova anche confrontato frequentemente con reclami aventi per oggetto gli indennizzi in caso di rimborso anticipato delle ipoteche a tasso fisso.

L'Ombudsman si adopera per trovare delle soluzioni eque a favore dei clienti, anche nell'ambito delle modifiche di legge. Egli invita però ad usare anche il buon senso, poiché «quando ci si può attendere che le banche correggano i propri errori, anche i clienti sono invitati a scendere a un compromesso». Questo richiede la disponibilità di entrambe le parti a ridurre la pretesa massima iniziale e ad accettare la soluzione proposta dall'Ombudsman nell'ambito della procedura di mediazione.

Nella sua funzione di ufficio centrale per la ricerca di averi non rivendicati, lo scorso anno, l'ufficio dell'Ombudsman ha ricevuto 530 nuove domande, permettendo agli aventi diritto di rintracciare 40 relazioni, del valore complessivo di 10,9 milioni CHF, nonché due cassette di sicurezza. Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca nel 2001 ad oggi sono stati rintracciati averi del valore complessivo di ca. 96 milioni CHF ed il contenuto di 53 cassette di sicurezza.

«Non vi abbiamo dato troppo risalto, ma va detto che quest'anno l'Ombudsman delle banche svizzere ha compiuto 25 anni», ha sottolineato Marco Franchetti. Il primo Ombudsman aveva iniziato la sua attività il 1° aprile 1993, con un grado d'occupazione del 20% e il sostegno di due collaboratori. Oggi, ad occuparsi dei ca. 2000 casi e delle richieste che giungono annualmente, c'è un team poliglotta di 9 professionisti di grande esperienza, composto da giuristi ed economisti, specialisti del settore bancario. Marco Franchetti ha precisato che anche a distanza di 25 anni, il compito e l'obiettivo dell'Ombudsman delle banche svizzere non sono cambiati. «Con la nostra attività di mediazione vogliamo aiutare le banche ed i loro clienti ad evitare lunghe e costose procedure giudiziarie, nell'interesse di entrambi.»

Per la prima volta, gli utenti di lingua italiana e inglese potranno consultare elettronicamente anche nella loro lingua una selezione di 27 casi esemplificativi, trattati nel 2017. Questa casistica, insieme alla versione integrale del rapporto annuale in tedesco e francese, è disponibile sul sito web.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2017 (in tedesco)

Rapporto annuale 2017 (in francese)

Il 2017 in breve

Imagini Marco Franchetti