

L'Ombudsman des banques suisses: médiateur ou juge?

In occasione del ventennale della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere, che ricorre quest'anno, il Consiglio di fondazione ha commissionato uno studio con l'obiettivo di analizzare il modello attuale e confrontarlo con i sistemi adottati all'estero, di verificare le modalità di lavoro e lo svolgimento delle mansioni dell'ombudsman delle banche dal suo insediamento a oggi e di indicarne le prospettive, con opzioni di intervento e raccomandazioni.

A questa "missione per l'anniversario" ha dato notevole risalto la grave crisi dei mercati finanziari che nel 2009 ha portato sul tavolo dell'Ombudsman delle banche svizzere un numero record di richieste e ha indotto la FINMA a lanciare il dibattito per una migliore protezione dei clienti (Rapporto FINMA Distribuzione di prodotti finanziari 2010). In quel periodo è calato anche il grado di accettazione delle raccomandazioni dell'ombudsman da parte delle banche. Infatti, mentre negli anni dal 2006 al 2008 si aggirava attorno all'86-95%, nel 2009, l'anno in cui si è dovuto affrontare la crisi, la quota è scesa al 73%.

Occorreva dunque chiarire se e quali modifiche si dovessero apportare all'attuale concetto di ombudsman per poter affrontare le nuove sfide. Il frequente ripetersi di casi analoghi (Lehman Brothers, prodotti absolute return), mai riscontrato in passato, ha messo in luce tutti i limiti della gestione caso per caso.

La realizzazione dello studio è stata affidata a dicembre 2010 al Dr. Urs Philipp Roth-Cuony, ex direttore e delegato dell'Associazione svizzera dei banchieri. La sua relazione di circa 90 pagine affronta le principali questioni e fornisce dieci raccomandazioni concrete per l'adeguamento della funzione dell'ombudsman delle banche.

Nel suo lavoro, Roth ha esaminato il sistema svizzero dell'ombudsman sulla base dei principi normativi e dell'esecuzione pratica delle procedure, mettendolo a confronto sul piano globale con l'organizzazione e lo sviluppo dei sistemi adottati nell'ambito dell'economia finanziaria nell'UE e in vari altri paesi.

Gli esiti dell'inchiesta sono stati discussi nel quadro di interviste strutturate con rappresentanti di banche, della FINMA, dell'ombudsman dell'assicurazione privata e della SUVA, nonché di organizzazioni di consumatori e di diverse istanze estere di ombudsman.

Presserohstoff_10.2.2012_DE

Presserohstoff_10.02.2012_FR

Presserohstoff_10.02.2012_IT

Presserohstoff_10.02.2012_EN

Lo studio è disponibile solo in tedesco.