

# Rapporto annuale 2015

## Ombudsman delle banche svizzere

### Il 2015 in breve

Oltre alle statistiche relative ai casi di mediazione e agli averi non rivendicati, all'analisi di tre temi principali e 24 esempi scelti, il presente rapporto propone anche una panoramica delle questioni che hanno impegnato l'Ombudsman nel corso dell'esercizio in rassegna.

### LSF

Il 4 novembre 2015 il Consiglio federale ha licenziato il messaggio concernente la legge sui servizi finanziari (LSF), destinata a disciplinare le condizioni alle quali possono essere forniti servizi finanziari e offerti strumenti finanziari. L'obiettivo è migliorare la tutela degli investitori, segnatamente attraverso ampie disposizioni sulla trasparenza. Per i clienti bancari ne consegue altresì una maggiore possibilità di esercitare i propri diritti, grazie al rafforzamento degli organi di mediazione. Nel disegno di legge è infatti ancorato il principio che auspica la risoluzione delle controversie tra clienti e fornitori di servizi finanziari nel quadro di procedure di mediazione. A tal fine tutti i fornitori di servizi finanziari devono aderire a un organo di mediazione riconosciuto dalle autorità e partecipare alle procedure richieste dai clienti nei loro confronti. Dal punto di vista dell'Ombudsman le proposte concernenti gli organi di mediazione (art. 77 e segg. del disegno di legge) sono, nel loro insieme, molto soddisfacenti. Tra l'altro, l'Ombudsman accoglie favorevolmente la proposta del Consiglio federale di lasciare agli organi della giustizia civile la competenza decisionale. Per sormontare l'ostacolo, a volta importante, dei costi, il Consiglio federale suggerisce una soluzione che s'inserisce nelle attuali regole di procedura civile.

### Pubblicazione degli averi non rivendicati

Da 20 anni è possibile, tramite l'Ombudsman delle banche svizzere, ricercare averi non rivendicati presso le banche di tutta la Svizzera. In qualità di istanza indipendente, l'Ombudsman ha accesso a una banca dati centralizzata allestita espressamente a tale scopo, nella quale vengono registrate dal 2001 e costantemente aggiornate tutte le relazioni con la clientela non rivendicate di ogni banca svizzera (cfr. sezione «Averi senza contatti e non rivendicati»).

Inoltre, dal 1° gennaio 2015 è in vigore una nuova normativa sulla gestione degli averi non rivendicati. Essa prevede la pubblicazione in Internet, per un anno, della tranche di volta in volta più vecchia di tali relazioni con la clientela non rivendicate (per le quali l'ultimo contatto risale ad almeno 60 anni fa) e successivamente, in assenza di pretese legittime, alla liquidazione da parte della banca e infine alla devoluzione alla Confederazione. A questo scopo è stata creata un'apposita piattaforma elettronica per la pubblicazione collettiva degli averi non rivendicati di tutte le banche, attivata il 16 dicembre 2015 all'indirizzo [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch).

A partire da quella data l'Ombudsman è a disposizione dei richiedenti per fornir loro informazioni di carattere generale e assistenza in caso di problemi concernenti la piattaforma di pubblicazione. L'annuncio della prima pubblicazione ha riscosso un tale interesse, in particolare nei media stranieri, che nel primo mese del suo funzionamento sono pervenute all'Ombudsman delle banche

tante richieste di ricerche individuali per averli senza contatti – di per sé già possibili in precedenza – quante solitamente registrate nell’arco di un anno intero.

## **Decisione della Banca nazionale svizzera del 15 gennaio 2015**

Il 15 gennaio 2015 la Banca nazionale svizzera (BNS) ha comunicato a sorpresa l’abolizione, con effetto immediato, del corso di cambio minimo CHF 1.20/EUR 1.00. Questa decisione ha subito provocato un marcato rincaro del franco svizzero, in particolare nei confronti dell’euro e del dollaro statunitense. Al contempo, la BNS ha ridotto il tasso d’interesse sugli averi in conto giro, eccedenti un determinato importo di esenzione, a -0,75% e abbassato la banda obiettivo del Libor a tre mesi ancor più in zona negativa. Questa decisione ha avuto pesanti ripercussioni sull’economia svizzera e, pertanto, anche sui clienti bancari. Di conseguenza l’Ombudsman ha trattato numerosi reclami della clientela relative alle diverse questioni ad essa connesse.

### **Casi scelti**

#### **Abolizione del corso di cambio minimo con l’euro**

La decisione della Banca nazionale svizzera è stata all’origine di molti reclami. Essa non solo ha avuto ripercussioni sulle transazioni aperte in queste divise o in USD e GBP nel commercio di divise vero e proprio ma pure su molteplici prodotti bancari nonché sulla gestione delle rispettive operazioni. Ne sono un esempio gli ordini stop loss per i quali, ai limiti stabiliti, non è stato possibile elaborare alcuna operazione per la scarsa liquidità di mercato, impedendo di fatto il conseguimento dell’obiettivo proprio di tali ordini. Fonte di reclami è stato inoltre il conteggio delle transazioni con carte di credito in varie divise estere e il corso di cambio applicato a tal fine, come pure in generale le turbolenze di mercato e alcune correzioni a posteriori dei corsi, motivate con le suddette, per operazioni già contabilizzate il 15 o il 16 gennaio 2015, due giorni di grande incertezza sui mercati.

#### **Tassi d’interesse negativi**

Contemporaneamente all’abolizione del corso di cambio minimo CHF/EUR la Banca nazionale svizzera ha pure deciso di introdurre per le banche un tasso negativo sui depositi per importi superiori a un determinato limite di esenzione. Questo tasso è stato fissato a -0,75%. Di conseguenza anche i tassi a breve termine del mercato monetario (come il Libor) si sono mossi in zona negativa. In questo contesto si è posta la domanda se e in quale misura le banche dovevano attenersi a questi tassi d’interesse negativi per i crediti per i quali era stato stabilito contrattualmente un tasso d’interesse cliente risultante dalla somma di un tale tasso base a breve termine e di un margine (ad es. ipoteche Libor) – come pure se e in quale misura, nei casi estremi, potesse su questa base addirittura risultare per il cliente un accredito anziché un addebito d’interessi. Alcuni istituti di credito prevedevano già da anni, nei propri contratti di credito standard, l’eventualità di tassi d’interesse negativi sul mercato monetario, precisando che il tasso base da applicarsi al cliente non dovesse essere negativo, ma sempre pari almeno allo zero. Questi casi non hanno dato adito a discussioni. Esse non sono invece mancate nei casi in cui le condizioni contrattuali non disciplinavano in maniera esplicita la possibilità di tassi Libor negativi. Secondo il parere dell’Ombudsman, in queste circostanze entrambe le parti hanno presentato motivazioni valide a sostegno delle proprie posizioni e in alcuni casi si è dovuto consigliare ai clienti di adire le vie legali.

#### **Ipoteche a tasso fisso**

I contraccolpi sul fronte dei tassi hanno avuto degli effetti anche sui tassi a lungo termine dei mercati monetario e dei capitali, altrettanto negativi per le durate più lunghe (ad es. tassi swap) al pari dei rendimenti delle obbligazioni della Confederazione a più lunga scadenza. Anche in questo caso non si sono fatte attendere le ripercussioni, per alcuni dei casi sottoposti all’Ombudsman, sul

conteggio dei costi per risoluzioni anticipate di ipoteche a tasso fisso rimborsate prima della scadenza. I relativi contratti prevedono di norma che in caso di rimborso anticipato sia esigibile un indennizzo equivalente alla differenza tra il reddito da interessi, che viene meno a causa del rimborso anticipato dell'ipoteca, e il reddito che si sarebbe potuto conseguire reinvestendo il capitale rimborsato nel mercato monetario e/o dei capitali per il periodo della durata contrattuale residua. Seguendo la struttura dei tassi d'interesse, un gruppo di banche ha applicato tassi di reinvestimento negativi e questo ha fatto sì che gli indennizzi per risoluzione anticipata conteggiati al cliente risultassero più alti del tasso ipotecario dovuto per la durata residua. Altri istituti di credito hanno deciso altrimenti, applicando per i propri calcoli un tasso di reinvestimento minimo pari allo zero. Anche in questo caso esistono argomentazioni per entrambi i metodi e alcune banche non si sono purtroppo lasciate convincere di evitare l'applicazione dei tassi di reinvestimento negativi, cosicché tali questioni di fondo dovranno similmente trovare una soluzione in tribunale.

### **Consulenza d'investimento e gestione patrimoniale**

Nella maggior parte dei reclami presentati dai clienti per questa categoria si è trattato di verificare se nel fornire una consulenza d'investimento la banca avesse adempiuto opportunamente gli obblighi di consulenza in capo alla stessa oppure se per i mandati di gestione patrimoniale fossero state rispettate le direttive d'investimento concordate. Se la banca eroga un servizio di consulenza, deve assicurarsi che le proprie raccomandazioni siano in linea con il profilo del cliente circa la propensione al rischio e la capacità di rischio come pure provvedere a informarlo in maniera adeguata dei rischi e delle caratteristiche dell'investimento consigliato. La specificità delle informazioni relative al prodotto e ai rischi deve essere consona alle conoscenze del cliente. La banca è altresì tenuta a controllare che le proprie raccomandazioni non si traducano in una concentrazione eccessiva dei rischi e che quindi venga garantita un'adeguata diversificazione del portafoglio del cliente. Per quanto riguarda i mandati di gestione patrimoniale, la banca deve verificare che il tipo di mandato suggerito sia conforme al profilo dell'investitore e che le direttive d'investimento convenute siano sempre rispettate. In caso di eccessiva propensione al rischio da parte del cliente, la banca è comunque tenuta a sconsigliargli determinate operazioni.

### **Abuso e truffa**

Continuano ad essere frequenti i casi di frode con carte di credito e bancarie. In questo ambito si possono riscontrare le più disparate modalità di truffa – ormai note grazie ai mezzi di comunicazione – come ad es. la manomissione dei distributori automatici al fine di ottenere le carte e/o i dati memorizzati sulla stessa e poi realizzarne una copia contraffatta o l'installazione di minicamere o ancora l'impiego di altri metodi per spiare il cliente mentre inserisce il codice PIN e poi rubargli la carta. Se si riesce a dimostrare che sono stati effettuati degli acquisti con le carte clonate, normalmente le banche si fanno carico di tutti i danni, poiché al cliente non può essere rimproverata alcuna violazione degli obblighi di diligenza. La situazione può invece configurarsi diversamente in caso di furto della carta di credito e l'acquisizione indebita del codice PIN. Se gli acquisti vengono pagati con la carta originale e il codice PIN corretto, le banche sono solite contestare una violazione degli obblighi di diligenza da parte del cliente (attenta custodia della carta e del codice PIN noto soltanto al cliente), rifiutandosi di partecipare al risarcimento dei danni. Ai clienti si raccomanda in ogni caso di far bloccare la carta immediatamente dopo lo smarrimento (anche nei viaggi all'estero) oppure di verificare regolarmente che la propria carta non sia andata persa. I casi in cui i clienti vengono costretti, dietro minaccia, a consegnare la carta e il codice PIN rientrano in una dimensione particolare di energia criminale. Anche gli episodi di ordini di bonifico fraudolenti, trasmessi alla banca per iscritto con firma falsificata oppure in modalità elettronica mediante l'utilizzo abusivo di account e-mail violati sono sempre frequenti. In

queste circostanze c'è da chiedersi se, oltre al cliente, anche la banca abbia adempiuto conformemente i propri obblighi di diligenza.

### **Spese e commissioni**

Le spese e commissioni bancarie come pure le vertenze a esse correlate sono anche un tema ricorrente. Nelle sue prese di posizioni l'Ombudsman mette sempre in risalto la regola di base secondo la quale le commissioni bancarie sono dovute quando concordate o consuete. Il più delle volte si tratta quindi di appurare se e in quale forma il cliente abbia accettato una determinata commissione. Ciò accade di solito quando la banca comunica preventivamente e nella forma opportuna l'introduzione o l'aumento di una commissione in modo che il cliente abbia il tempo necessario di decidere di rinunciare alla prestazione in questione o di disdire la relazione d'affari. L'Ombudsman ritiene che gli adeguamenti retroattivi delle commissioni non siano consentiti. Il giudizio può rivelarsi più complesso in caso di adeguamenti molto incisivi e inaspettati dal punto di vista del cliente, se quest'ultimo ha impartito delle istruzioni di fermo banca e la banca ha provveduto alle relative comunicazioni, in modo perfettamente fittizio, depositando la rispettiva corrispondenza nella casella postale del cliente tenuta presso la stessa banca.

### **Legittimazione**

Nel rispetto del proprio mandato statutario, l'Ombudsman si occupa di domande e reclami di clienti degli istituti di credito. Come la banca, anche l'Ombudsman ha il dovere di tutelare la riservatezza del cliente bancario in questione. Per questo motivo l'Ombudsman non può addentrarsi nelle questioni che gli vengono esposte da terzi riguardo una determinata operazione bancaria, tranne nel caso in cui tale soggetto terzo si sia accreditato quale legittimo rappresentante del cliente della banca nella procedura di mediazione dell'Ombudsman. Se una relazione d'affari bancaria coinvolge più di una persona, ad es. i soggetti di una comunione ereditaria, oppure se la parte contraente della banca è una società, ad es. una comunità di lavoro finalizzata a realizzare un progetto edile, l'Ombudsman deve inoltre sempre accertare che la persona che l'ha interpellato, sia l'unica legittimata a far valere i diritti che scaturiscono dal rapporto contrattuale con la banca o eventualmente verificare se siano necessari il concorso degli altri soggetti e/o un'autorizzazione da parte di questi ultimi mediante procura. Se il ricorrente non è disposto o non è in condizione di attestare la propria legittimazione, mancano di norma le premesse per un intervento nei confronti della banca e l'Ombudsman deve limitare la sua risposta a indicazioni di carattere generale. L'Ombudsman è tuttavia anche frequentemente chiamato a giudicare le questioni di legittimazione quale uno dei motivi delle controversie sottopostegli. Ad esempio quando dei coniugi, in qualità di debitori solidali di un finanziamento per una proprietà di abitazioni, si separano e non riescono a raggiungere un accordo sul futuro utilizzo del proprio prestito ipotecario oppure quando in caso di successione non ancora acclarata si renda necessario procedere al rimborso delle spese connesse al decesso a carico degli averi sul conto del defunto.

### **Fatti e cifre**

Nel raffronto con l'anno precedente è aumentato del 5% il numero di casi chiusi (su base orale e per corrispondenza) passando da 2002 a 2103. Fatta eccezione per il 2013, quando la questione delle retrocessioni ha causato un numero straordinariamente elevato di casi, questo è il valore più elevato registrato dopo gli anni record della crisi finanziaria (2008-2009). Una forte crescita si riscontra in particolare per quanto riguarda le ipoteche (tassi d'interesse negativi) e i conti, il traffico dei pagamenti e le carte (commissioni, status di cliente estero).

### **Pubbliche relazioni**

L'Ombudsman svolge un servizio di mediazione e conciliazione individuale e confidenziale, il più delle volte per corrispondenza. Al mattino è disponibile anche per via telefonica. L'Ombudsman e i collaboratori del suo ufficio sono a disposizione dei clienti per fornire informazioni sulla procedura

e sulle regole applicabili alle questioni che li riguardano. Le vertenze sottoposte all'Ombudsman vengono dapprima evase in via informale. Molte richieste telefoniche riguardano gli averi non rivendicati. In questi casi si tratta di spiegare le diverse opzioni disponibili per rintracciare averi senza contatti o non rivendicati dei conti. Le informazioni e i consigli sono sempre specifici per il singolo caso.

Nel corso di una conferenza stampa, che si svolge ogni anno, l'Ombudsman si rivolge al pubblico. Presenta allora il rapporto annuale relativo all'anno precedente come pure temi di attualità. Oltre alla conferenza stampa, ulteriori informazioni si possono ottenere anche nel sito web, dove sono disponibili i precedenti comunicati stampa, i rapporti annuali e una vasta raccolta di casi concreti. Nel sito web sono inoltre pubblicate indicazioni importanti, come le prescrizioni per gli organi di mediazione, gli iter procedurali, le delucidazioni sugli averi non rivendicati nonché le prese di posizione ufficiali su temi specifici. L'Ombudsman intrattiene anche rapporti regolari con i media.

Nel corso dell'anno in rassegna l'Ombudsman ha incontrato i rappresentanti di diversi istituti finanziari. Alcuni collaboratori hanno poi partecipato attivamente al gruppo di lavoro dell'Associazione Svizzera dei Banchieri dedicato agli averi non rivendicati. Inoltre si è svolto l'appuntamento annuale di confronto su alcune tematiche d'attualità tra il Consiglio di fondazione al completo come pure il presidente e il direttore dell'Associazione Svizzera dei Banchieri.

Anche quest'anno l'Ombudsman è stato un relatore richiesto. Nel mese di aprile ha partecipato a un'attività formativa presso l'Università di Losanna sul tema «L'Ombudsman des banques: une alternative à la résolution des différends». In occasione del convegno «Update Finanzmarktregulierung 2015» (Aggiornamento sulla regolamentazione dei mercati finanziari) svoltosi nel mese di giugno presso la ZHAW School of Management and Law, il rappresentante dell'Ombudsman ha altresì tenuto una relazione sul tema «Die Rolle der Ombudsstellen unter der neuen Finanzmarktregulierung» (Il ruolo degli organi di mediazione secondo la nuova regolamentazione dei mercati finanziari).

Sul piano internazionale l'Ombudsman ha preso parte come osservatore a un incontro della FIN-NET (Rete europea di intermediari finanziari dei paesi dell'UE e dello Spazio economico europeo). Questo collegio è incentrato sulla Direttiva europea 2013/11/EU sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, ma ha permesso di evidenziare che la struttura attuale dell'Ombudsman delle banche svizzere è pienamente riconosciuta.

A settembre 2015 il rappresentante dell'Ombudsman ha partecipato alla conferenza annuale dell'International Network of Financial Ombudsman Schemes a Helsinki, alla quale ha tenuto due relazioni sui temi «What is hot in problem solving? What is trending?» e «Differences in the type and quantity of data published by different financial ombudsmen». Dato che in questo collegio l'Ombudsman delle banche svizzere gode di uno speciale apprezzamento è stato pure invitato a intervenire come panellist nelle successive discussioni. Questi incontri hanno offerto all'Ombudsman delle banche svizzere la preziosa occasione di entrare in contatto con i sistemi molto diversi tra loro.

Su invito del Financial Ombudsman Institute, nel mese di maggio l'Ombudsman ha partecipato a un convegno a Yerevan ove ha presentato una relazione intitolata «Increasing public confidence and enhancing financial inclusion» sul tema «Independent Mediation by the Swiss Banking Ombudsman».

### **Domanda elettronica tramite Internet per i clienti**

Dall'inizio di maggio 2015 i clienti possono trasmettere le proprie richieste anche per via elettronica tramite il sito web dell'Ombudsman delle banche, oltre a quella cartacea. Questa nuova modalità di inoltro dei dossier è molto apprezzata. Nell'anno in rassegna l'organo di mediazione ha

registrato 102 richieste pervenute tramite Internet. Ciò corrisponde a oltre il 10% delle richieste scritte.

### **Averi senza contatti e non rivendicati**

Come già esposto (cfr. Pubblicazione degli averi non rivendicati), il numero dei questionari spediti è aumentato in maniera significativa, passando da 831 nell'anno precedente a 1503 nell'anno in rassegna. Dei 532 questionari rinviati, 484 sono stati giudicati sufficientemente legittimati e 556 ordini di ricerca sono stati registrati nella banca dati centrale. Gli aventi diritto hanno così potuto accedere a 30 relazioni d'affari, per un totale di circa 19,9 milioni di franchi svizzeri, e a 2 cassette di sicurezza. Dal 2001 (anno d'introduzione dell'attuale sistema di ricerca) la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare complessivamente 387 relazioni con clientela senza contatti e non rivendicate permettendo agli aventi diritto di recuperare un totale di 72,4 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 44 cassette di sicurezza.

### **Ufficio dell'Ombudsman**

Alla conferenza stampa di luglio 2015 sono stati presentati il nuovo logo e la veste grafica modernizzata dell'Ombudsman delle banche. Nella stessa occasione è pure stato pubblicato il rapporto annuale, anch'esso rinnovato nel layout.

Oltre a questi cambiamenti esteriori, nell'anno in rassegna sono stati ulteriormente migliorati processi interni e informatici, ottimizzando così la qualità del lavoro quotidiano dell'organo di mediazione.

Dopo il pensionamento, nella primavera del 2015, di un sostituto di lungo corso dell'Ombudsman delle banche a fine anno il team dell'organo di mediazione si compone di nuovo di otto specialisti di comprovata esperienza e qualificazione.

30.06.2016