

Rapporto annuale 2013

Preambolo

Dal 1° luglio 2013 ho il privilegio di dirigere un team competente, impegnato e fiero di offrire i suoi buoni uffici. Grazie alla fiducia del Consiglio di fondazione e del sostegno dei collaboratori dell'Ufficio dell'Ombudsman – di quelli attivi come pure di quelli partiti in pensione nel corso dell'anno 2013 – la transizione dal precedente al nuovo Ombudsman è pienamente riuscita. Colgo quindi l'occasione per ringraziare di cuore tutte le persone coinvolte.

La crisi finanziaria, le pressioni internazionali nell'ambito fiscale, gli sviluppi regolamentari e giuridici come pure gli affari, nei quali sono implicati alcuni istituti, hanno avuto un impatto diretto sul settore bancario e lo hanno trascinato in notevoli turbolenze. Le strategie cambiano e i modelli di gestione si rinnovano. La complessità dei prodotti e dei servizi offerti aumenta e le attese dei clienti crescono.

In questo contesto instabile, sono evidenti i vantaggi di un'istanza professionale d'informazione e di mediazione. L'Ombudsman è confrontato quotidianamente alla sfida di fornire a clienti insoddisfatti e destabilizzati risposte adeguate. Nella maggior parte dei casi, esse non si riducono però a dar ragione al cliente. Sovente l'obiettivo consiste invece a fornire delucidazioni comprensibili, pertinenti e accettabili così come proporre possibili soluzioni basate su un'analisi professionale e indipendente.

Confido nel fatto che con l'attuale squadra sarà possibile continuare a svolgere la nostra funzione assicurando la piena soddisfazione di tutte le parti coinvolte.

Marco Franchetti
Ombudsman delle banche svizzere

3 luglio 2014

Sintesi

Come sottolineato nell'art. 7.1 del nuovo Ordinamento procedurale, l'Ombudsman rende annualmente conto della sua attività. Il rapporto di gestione 2013 contiene come quelli degli anni precedenti delle statistiche dettagliate concernenti l'attività svolta, d'un canto, nell'ambito delle procedure di mediazione e, d'altro canto, dall'Ufficio centrale di ricerca sugli averi non rivendicati. In più della tradizionale presentazione di esempi, il rapporto di gestione tratta inoltre in modo approfondito della prassi sviluppata dall'Ombudsman in tre ambiti di particolare importanza: le retrocessioni, i clienti esteri (ivi compresi clienti residenti in Svizzera classificati come "US persons") e i conti di risparmio gioventù. L'esercizio sotto esame è anche stato caratterizzato da una serie di eventi importanti. La "Fondazione Ombudsman delle banche svizzere" ha festeggiato i suoi vent'anni d'esistenza e ha fatto entrare in vigore il suo nuovo quadro regolamentare, revisionato nel corso del 2012. Per quanto concerne il personale, oltre all'Ombudsman, due nuovi membri del Consiglio di fondazione e, in seno all'Ufficio dell'Ombudsman, due nuove collaboratrici hanno assunto la loro nuova funzione.

Quadro regolamentare: Il quadro regolamentare è stato revisionato a tre livelli. Innanzitutto l'Atto di fondazione è stato modificato in diversi punti con l'obiettivo di conferire maggiore indipendenza all'Ombudsman e al suo Ufficio. In seguito, il Consiglio di fondazione ha emanato delle regole di procedura che definiscono in particolare le competenze, i compiti e gli strumenti a disposizione dell'Ombudsman. In questo ambito, sono state introdotte nuove disposizioni che permettono il disbrigo di "casi seriali" allo scopo di trovare una soluzione più efficace per casi simili. Infine, è stato varato un codice deontologico che regola la gestione dei conflitti d'interesse e introduce delle regole di comportamento per l'Ombudsman delle banche e i collaboratori del suo Ufficio. Queste regole sono entrate in vigore il 1° luglio 2013 e sono state messe a disposizione del pubblico sul sito internet dell'Ombudsman (www.bankingombudsman.ch).

Procedure di mediazione: Come negli anni precedenti è opportuno spendere qualche parola sulla procedura che si applica agli interventi dell'Ombudsman. A questo proposito è importante precisare, che di regola l'Ombudsman interviene unicamente dopo un primo tentativo del cliente di risolvere il problema direttamente con la sua banca. Solo se questa condizione è realizzata e se l'Ombudsman ha avuto modo di conoscere la posizione di entrambi le parti, egli può determinarsi sul caso sottoposto al suo esame. In questo capitolo sono pure descritti i limiti della competenza dell'Ombudsman.

Retrocessioni: Dopo la pubblicazione, fine ottobre 2012, dell'ultima sentenza importante del Tribunale federale concernente le retrocessioni, sono state inoltrate nel corso dell'anno 2013 circa 350 richieste orali o scritte. Il moltiplicarsi di resoconti non sempre ponderati, spesso l'espressione del parere unilaterale dell'autore, ha reso necessario dissipare i dubbi sorti presso i clienti sugli elementi chiave che questa sentenza si proponeva di chiarire (termine di prescrizione, differenza tra mandato di gestione e consiglio d'investimento, diritto all'informazione). La nota esplicativa, tempestivamente pubblicata dall'Ufficio dell'Ombudsman già in primavera 2013, ha messo in risalto gli elementi salienti della decisione del Tribunale federale e si è rivelata essere uno strumento utile all'orientamento dei clienti. Per la fine del 2013 è stato possibile concludere gran parte delle procedure di mediazione in merito, con un risultato favorevole ai clienti.

Clients esteri: Anche nel corso del 2013, l'Ombudsman è stato contattato da numerosi clienti bancari esteri, confrontati in svariati modi alle misure adottate dalla loro banca (p.es. chiusura unilaterale della relazione bancaria, restrizione del diritto di disporre degli averi in conto). Il principio della libertà contrattuale e l'assenza di competenza per domande concernenti la politica commerciale e tariffaria hanno costretto l'Ombudsman a limitare i suoi interventi a informazioni di natura generale. Appoggiandosi sul principio del "fair banking" egli è però intervenuto – per lo più con successo – nei casi in cui sono stati fissati al cliente termini irrealisticamente corti o in cui la banca non ha voluto rispettare i termini fissi concordati per determinati prodotti.

Conto di risparmio gioventù: I conti di risparmio gioventù e altri prodotti destinati ai giovani, che assumono caratteristiche molto diverse da un istituto all'altro, hanno dato adito a diversi reclami da parte dei clienti. I reclami riguardavano principalmente il diritto a ottenere delle informazioni e il diritto di disporre degli averi in conto come pure la questione se e quando gli averi sono da considerarsi parte del patrimonio del giovane. Dal punto di vista dell'Ombudsman è necessario distinguere questi due aspetti: il diritto di disporre degli averi in conto e di ottenere delle informazione spetta alla persona alla quale le basi contrattuali concedono questo diritto in un determinato momento. Questa posizione si spiega anche dal fatto che le disposizioni legali non autorizzano la banca a decidere in modo definitivo se determinati averi sono da considerarsi parte del patrimonio del giovane.

Casi scelti: Questa parte del rapporto annuale fornisce un campione dei diversi reclami e delle contestazioni sottoposte all'Ombudsman nel corso dell'anno 2013. La loro presentazione si distingue dal sistema adottato negli anni precedenti. Ogni caso è introdotto da un breve riassunto che anticipa anche l'esito che la procedura ha avuto. Segue la presentazione dettagliata degli argomenti del cliente e della banca. La presa di posizione dell'Ombudsman conclude la presentazione del caso.

Cifre e fatti: Negli anni 2008/2009 le statistiche sono state fortemente influenzate dai casi in serie che si erano moltiplicati all'epoca e che sono già stati ampiamente commentati: esse avevano quindi raggiunto un livello record. Dopo che negli anni 2010 a 2012 il volume dei casi esaminati si è assestato su livelli più bassi, il loro numero è incrementato notevolmente, complessivamente del 18%, nel corso dell'anno 2013 fino a raggiungere la quota di 2178 unità. Sia le richieste presentate oralmente che quelle inoltrate per iscritto sono notevolmente aumentate. Questi dati includono tuttavia le circa 350 domande concernenti le retrocessioni, commentate in un capitolo specifico. Senza di esse, il numero dei casi trattati sarebbe rimasto sui livelli degli anni precedenti.

Beni non rivendicati: L'Ufficio centrale per la ricerca di beni non rivendicati, istituito nel 1996, ha nuovamente ricevuto numerose richieste (in parte da eredi e da parenti di persone defunte). Il numero di richieste di questionario (806) è rimasto stabile rispetto all'esercizio precedente. In totale, 27 aventi diritto si sono visti restituire, oltre ai beni contenuti in quattro cassette di sicurezza, degli averi per un importo complessivo di circa 5 milioni di franchi svizzeri. Da quando le Direttive dell'Associazione svizzera dei banchieri hanno cominciato ad essere applicate, nel 2001, sono state identificate, in totale, 330 relazioni d'affari riguardo alle quali non si avevano più notizia e si è potuto concedere l'accesso ad averi per un valore complessivo di circa 48 milioni di franchi svizzeri come pure a 36 cassette di sicurezza. Questi risultati confermano che è necessario continuare a svolgere quest'attività di ricerca.

Personale e organizzazione: Fine 2012, Marco Franchetti è stato designato quale successore a Hanspeter Häni, partito in pensione dopo vent'anni di attività. Marco Franchetti ha assunto la funzione di Ombudsman delle banche svizzere il 1° luglio 2013. Da annoverare sono pure quattro pensionamenti - due sostituti e due collaboratrici con mansioni di stato maggiore. Seppur programmata, gestire la situazione inusuale della partenza di quattro collaboratori di notevole esperienza è stata una grande sfida, tanto più che l'organigramma comprende solo otto collaboratori fissi (equivalente a 7.5 posti a tempo pieno). Sia al livello dei Sostituti dell'Ombudsman che a quello delle funzioni di stato maggiore è stato possibile ingaggiare collaboratrici e collaboratori competenti. Grazie al grande impegno di tutti, questi cambiamenti non hanno avuto ripercussioni sfavorevoli sui processi lavorativi.

Consiglio di fondazione: Nel Consiglio di fondazione sono intervenuti due cambiamenti. Monika Weber e Mario Giovanoli hanno lasciato la fondazione per la fine del 2012. Essi sono stati sostituiti da Franziska Troesch-Schnyder e da Christian Bovet.

3 luglio 2014