

Conferenza stampa annuale dell'Ombudsman delle banche svizzere

«L'Ombudsman si adatta a crescenti esigenze.»

- **L'Ombudsman delle banche reagisce al mutato universo bancario**
- **Crescono aspettative ed esigenze dei clienti**
- **La LSF non deve pregiudicare le procedure di conciliazione**
- **Nel 2014 l'Ombudsman delle banche ha trattato 2002 casi, l'8% in meno rispetto all'anno precedente**
- **Nel 2014 sono stati recuperati dagli aventi diritto averi non rivendicati per oltre 4,63 milioni di franchi svizzeri**

Zurigo, 2 luglio 2015 – Come illustrato dall'Ombudsman delle banche svizzere nella sua conferenza stampa annuale, la radicale trasformazione delle banche svizzere si ripercuote anche sul lavoro dell'organo di mediazione. Marco Franchetti: *«Quello che fino a ieri era considerato un atteggiamento impeccabile e intelligente, oggi è messo al bando o addirittura proibito.»* La pressione dei costi e il peso dei vincoli normativi hanno fatto sì che i prodotti sono diventati sempre più diversificati e, quindi, più complessi. *«Salgono per contro le aspettative e le esigenze dei clienti.»*

L'Ombudsman delle banche ha colto l'occasione dei cambiamenti in atto in seno al personale del suo ufficio per allineare le qualifiche dei collaboratori ai nuovi requisiti. Franchetti: *«Negli ultimi mesi ci siamo assicurati competenze specialistiche rilevanti in ambito giuridico, completate da solide conoscenze acquisite nel corso di una pluriennale attività in ambito bancario.»* L'Ombudsman delle banche ha otto collaboratori. *«L'Ombudsman delle banche non è un one-man show.»* Senza un team competente e impegnato non sarebbe in grado di adempiere alle proprie mansioni, molto varie e complesse.

L'Ombudsman delle banche svizzere ha fatto nuovamente riferimento al dibattito in corso sulla Legge federale sui servizi finanziari (LSF). Egli rileva, alla luce dell'attività pluriventennale dell'organo di mediazione, che vanno respinte le disposizioni contenute nell'avamprogetto che pregiudicano il ruolo di mediazione dell'Ombudsman o che limitano la sua libertà di manovra nell'ambito della procedura di conciliazione.

Marco Franchetti: «*Il mandato dell'organo di mediazione deve continuare a essere orientato alla composizione delle controversie. Quale mediatore indipendente, esso non è un organo d'esecuzione, incaricato di applicare la legge, men che meno di amministrare la giustizia. In uno stato di diritto queste funzioni devono restare appannaggio degli organi giudiziari.*»

Nel 2014 l'Ombudsman ha trattato in totale 2002 casi, con un calo dell'8% circa rispetto al 2013 (2178), quando tuttavia le cifre relative ai casi furono straordinariamente elevate a causa delle richieste e dei reclami concernenti le retrocessioni. I dati che si riferiscono all'esercizio in rassegna restano comunque superiori alla media di lungo periodo, pur non raggiungendo i volumi degli anni della crisi finanziaria, come il 2008 con 2839 casi e il 2009 con 4198 casi.

Dal 1996 la «Centrale per la ricerca», incorporata nell'Ufficio dell'Ombudsman delle banche, affianca gli aventi diritto nella ricerca dei cosiddetti «averi non rivendicati» che si suppone siano depositati presso banche svizzere non identificate. Nel 2014 gli aventi diritto hanno potuto accedere a beni per un valore di 4,63 milioni di franchi svizzeri e a sei cassette di sicurezza. Dal 2001 la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare nel complesso 357 relazioni con la clientela non rivendicate e a rendere accessibili agli aventi diritto un totale di 52,5 milioni di franchi svizzeri e 42 cassette di sicurezza.

Il rapporto annuale completo può essere scaricato all'indirizzo

www.bankingombudsman.ch/it/documenti

Per ulteriori informazioni:

Marco Franchetti
Ombudsman delle banche svizzere

Tel.: +41 (0)43 266 14 20

Fax: +41 (0)43 266 14 15

Ombudsman delle banche

L'Ombudsman delle banche svizzere – ente di informazione e mediazione neutrale e gratuito – si occupa di reclami concreti sporti dai clienti nei confronti delle banche con sede in Svizzera. Ha iniziato la propria attività nell'aprile del 1993 ed è promosso dalla «Fondazione Ombudsman delle banche svizzere», fondata dall'Associazione Svizzera dei Banchieri.

La procedura per sottoporre un problema all'Ombudsman delle banche è descritta sul suo sito web all'indirizzo bankingombudsman.ch