

Rapporto annuale 2014

Ombudsman delle banche svizzere

Editoriale

Quest'anno il rapporto dell'Ombudsman si presenta in una veste nuova, non solo sul piano grafico ma anche nei contenuti, arricchendosi della nuova rubrica «Il 2014 in sintesi» che propone una panoramica sulle attività svolte durante l'esercizio in rassegna. Oltre che nelle tradizionali versioni in lingua tedesca e francese del rapporto, il presente compendio è disponibile anche in italiano e inglese sul sito Internet, in modo da raggiungere un pubblico più vasto possibile.

La rapida mutazione dell'universo bancario ha colto di sorpresa molti dei suoi protagonisti e ha avuto ricadute anche sulle relazioni tra le banche e i loro clienti. Mentre le banche subiscono la pressione dei costi e le nuove limitazioni imposte dall'evoluzione normativa, crescono per effetto dell'evoluzione generale della società e delle tendenze del momento le esigenze dei clienti. Questa dinamica ha accentuato le tensioni tra partner contrattuali ripercuotendosi direttamente sull'attività dell'Ombudsman. Inoltre l'offerta sempre più ampia e articolata di prodotti richiede delle conoscenze accresciute in campo giuridico.

L'Ombudsman ha l'obbligo di adeguarsi sia alle aspettative elevate dei clienti che alla crescente complessità del settore. Da un lato, l'organo di mediazione deve assistere con grande professionalità e con la massima comprensione le richieste di una clientela determinata a difendere le proprie rivendicazioni, anche nei casi in cui esse si rivelano eccessive. Dall'altro, l'organo di mediazione deve dimostrare alle banche di essere un interlocutore autorevole. Altrimenti rischia di perdere la propria credibilità e la possibilità di assolvere efficacemente la propria funzione. È quindi indispensabile disporre della necessaria competenza per poter negoziare con i professionisti degli istituti finanziari.

In quest'ottica l'Ombudsman ha approfittato dei cambiamenti in seno al suo ufficio per adattare le qualifiche dei propri collaboratori alle nuove esigenze e completarle con le necessarie conoscenze giuridiche oltre che le indispensabili competenze sociali e le approfondite conoscenze della prassi bancaria. Queste doti si riveleranno particolarmente utili se dovesse essere promulgata una legge sui servizi finanziari che definisce esigenze nuove o specifiche per gli intermediari finanziari e gli organi di mediazione. Anche gli strumenti informatici sono stati adeguati per agevolare l'informazione e consentire ai clienti che lo desiderano di inoltrare il proprio incarto per via elettronica.

Senza un team competente e impegnato l'Ombudsman non sarebbe in grado di far fronte al largo spettro dei compiti assegnatigli. I suoi ringraziamenti vanno a tutti i collaboratori per il loro sostegno incondizionato e al Consiglio di fondazione per la fiducia dimostrata. Essi si rivolgono pure agli istituti bancari per la loro disponibilità nella ricerca di soluzioni di compromesso. Senza di essa la missione dell'Ombudsman sarebbe impossibile. Grazie a un dialogo costante è stato possibile trovare delle soluzioni soddisfacenti nella maggior parte dei casi per i quali l'Ombudsman ha ritenuto necessario una correzione a favore del cliente.

Marco Franchetti
Ombudsman