

Rapporto annuale 2014

Ombudsman delle banche svizzere

Il 2014 in breve

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

LSF

L'Ombudsman ha preso posizione in modo dettagliato sull'avamprogetto della Legge federale sui servizi finanziari (LSF), approvando le competenze che esso conferisce agli organi di mediazione. Nel contempo ha però messo in risalto la necessità che queste competenze non siano attenuate da regole procedurali senza nessun vantaggio per il consumatore. Dal momento che il mediatore non ha poteri decisionali, egli dovrebbe beneficiare della più ampia libertà di manovra nella ricerca di una soluzione ed essere dispensato dall'obbligo di conformarsi a regole specifiche che potrebbero rivelarsi controproducenti nell'ambito di procedure di mediazione e conciliazione.

Procure

L'Ombudsman tratta regolarmente reclami riguardanti le procure, ad esempio i casi di mandatarî che rimproverano alla banca di non aver eseguito le loro istruzioni. Di fatto, le banche svolgono spesso delle verifiche presso i mandanti in caso di dubbio. Questa precauzione consente di evitare abusi e transazioni non conformi agli interessi del titolare del conto o dei suoi eredi. Inoltre, conformemente alla prassi bancaria, di regola solo le procure redatte su moduli prestabiliti vengono accettate. Questa prassi, spesso criticata dai clienti, presenta però il vantaggio di ridurre i rischi legati a disposizioni confuse o incomplete e quindi a eventuali controversie.

Manipolazione dei corsi

Nel 2014, le autorità di vigilanza bancaria, svizzere ed estere, hanno informato su numerosi casi di manipolazione dei corsi o dei mercati, concernenti titoli di partecipazione, tassi di cambio, prezzi di metalli preziosi e tassi d'interesse di riferimento e incentrate su determinati istituti bancari. Malgrado la grande risonanza mediatica di questi episodi, soltanto un numero esiguo di richieste e reclami sono stati sottoposti in proposito all'organo di mediazione. Al momento dell'analisi dei fatti, l'Ombudsman ha poi constatato che, di regola, nel caso specifico era difficile stabilire se il cliente era effettivamente stato vittima di una manipolazione e se quest'ultima aveva avuto reali conseguenze pregiudizievoli per lui. In considerazione delle dichiarazioni fatte dalle autorità contestualmente ai vari casi, secondo le quali non vi era una relazione causale chiara tra i fatti contestati e l'esistenza di un pregiudizio, e che soltanto un'inchiesta minuziosa avrebbe consentito di stabilire la sua esistenza, per la maggior parte dei casi sottoposti all'esame dell'Ombudsman non risultavano soddisfatte le condizioni necessarie per condurre una procedura di mediazione. Ciononostante, in alcuni dei casi in cui la banca in questione ha manipolato i corsi dei propri titoli di partecipazione e raccomandato attivamente al cliente, durante il

periodo critico e in circostanze particolari, la loro sottoscrizione, l'Ombudsman ha ottenuto il versamento di un compenso quale gesto commerciale.

Istituto bancario in liquidazione

Le difficoltà di un gruppo finanziario estero, che hanno portato alla liquidazione dell'affiliata svizzera, sono sfociate in diverse decine di reclami da parte dei clienti circa gli investimenti che la banca svizzera ha effettuato nel proprio gruppo. L'intervento dell'Ombudsman fu però reso impossibile dal fatto che la banca era in liquidazione. Infatti in questi casi la rigida regolamentazione applicabile, volta ad assicurare l'uguaglianza dei creditori, non consente ai liquidatori della banca di negoziare risarcimenti specifici con l'Ombudsman. In caso contrario i liquidatori avrebbero rischiato di favorire determinati creditori a scapito di altri. Tuttavia, nell'intento di adempiere al proprio ruolo di ente d'informazione, l'Ombudsman si è rivolto alla banca e all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA. In questo modo gli è stato possibile fornire a ognuno dei clienti che l'ha interpellato informazioni dettagliate sulla procedura di liquidazione e indicazioni sugli organi competenti ai quali poter rivolgersi.

«Strategie di exit»

Negli ultimi anni, l'evoluzione del contesto economico ha spinto molte banche ad adeguare le proprie prestazioni, a decidere di non offrire i propri servizi a determinati segmenti di clientela o ad abbandonare interi mercati. Per un numero consistente di clienti, la disdetta della relazione d'affari che ne è conseguita ha causato non poche difficoltà. In questo ambito, i processi messi in atto da diverse banche al fine di chiudere le relazioni d'affari con la clientela non sempre hanno tenuto conto della sua accresciuta sensibilità. Di riflesso, ciò si è tradotto in numerosi reclami all'Ombudsman, nei quali i clienti mettevano soprattutto in risalto l'assenza di competenze professionali e la scarsa disponibilità dei nuovi interlocutori attribuiti dalla banca. L'Ombudsman è intervenuto nei casi in cui alla banca è stato rimproverato un comportamento specificatamente scorretto nei confronti della clientela. Egli ritiene infatti che, anche nell'ambito di un «processo di exit», i clienti abbiano diritto a un servizio adeguato a livello qualitativo. Qualsiasi scostamento da quest'obiettivo nuoce non solo alla reputazione della banca in questione ma potenzialmente anche all'intera piazza finanziaria svizzera (cfr. i capitoli 3.2. e 4.2. del Rapporto annuale 2013 per spiegazioni più approfondite al riguardo).

Conformità fiscale

L'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA ha chiesto alle banche di analizzare i rischi giuridici e di reputazione inerenti alle attività transfrontaliere e di ridurli attraverso misure adeguate. Ciò ha spinto le banche a cercare, a volte con mezzi molto diversi, ad accertare la conformità fiscale dei propri clienti e a chiudere le relazioni d'affari per le quali non è stato possibile chiarire in modo soddisfacente i punti ancora aperti a riguardo. Misure di questo genere, e più specificatamente i termini imposti dalle banche ai clienti per chiudere la loro relazione, hanno nuovamente dato adito a diversi reclami, in particolare per quanto riguarda le restrizioni poste alle possibilità di chiusura, come per esempio il rifiuto di permettere di prelevare in contanti i propri averi. L'Ombudsman non può intromettersi nelle questioni di politica commerciale delle banche ed è tenuto a rispettare la libertà contrattuale quale principio fondamentale del diritto svizzero. In certi casi egli auspica però maggiore discernimento da parte delle banche. L'Ombudsman ha però dovuto constatare che le banche preferiscono assumere il rischio di un processo civile in Svizzera piuttosto che esporsi ad accuse da parte di un'autorità di vigilanza o di un'autorità penale svizzera o estera (cfr. i capitoli 3.2. e 4.2. del Rapporto annuale 2013 per spiegazioni più approfondite al riguardo).

Casi scelti

Gestione patrimoniale / Consulenza d'investimento

Quando una banca gestisce un patrimonio o fornisce consigli sulle possibilità d'investimento è fondamentale che conosca in modo approfondito il cliente, la sua situazione personale ed economica come pure i suoi obiettivi d'investimento. La banca deve inoltre descrivergli in modo dettagliato la strategia d'investimento, i singoli prodotti e i relativi rischi. Queste spiegazioni devono essere adeguate alle conoscenze e all'esperienza che il cliente ha in campo finanziario. Se la banca non rispetta questi obblighi con la dovuta diligenza o non documenta le verifiche effettuate e gli accordi presi, può trovarsi a dover risarcire, a seguito dell'intervento dell'Ombudsman, il cliente che ha subito delle perdite sugli investimenti effettuati. Dal canto suo, il cliente è tenuto a verificare scrupolosamente i conteggi e gli estratti conto che riceve dalla banca. Se non adempie a tale obbligo in tempo utile, non potrà poi avvalersi della mancata conoscenza degli investimenti effettuati e della loro performance .

Ipotecche a tasso fisso

Un numero elevato di richieste e reclami inoltrati all'Ombudsman hanno riguardato le «penali per disdetta anticipata» che le banche applicano generalmente quando i clienti desiderano revocare i propri mutui ipotecari a tasso fisso prima della scadenza contrattuale. Nella maggior parte dei casi la posizione della banca è garantita dal contratto. Essa non è quindi disposta a rinunciare alla penale quando il cliente ha deciso di recedere in modo anticipato dal contratto .

Esecuzione degli ordini

A dimostrazione della vastità del campo di applicazione del diritto del mandato, i casi in cui i clienti segnalano la carente esecuzione di un ordine sono i più disparati. I reclami spaziano dalla critica rivolta alla banca secondo la quale avrebbe dovuto rilevare che una parola annotata dal cliente nello spazio riservato alle comunicazioni di un ordine di pagamento avrebbe comportato il blocco dell'ordine da parte del suo corrispondente bancario negli Stati Uniti alla questione della responsabilità della banca laddove ha eseguito l'ordine di chiusura per un conto di previdenza del pilastro 3a soltanto l'anno successivo, nonostante il cliente avesse precisato che la chiusura doveva avvenire – per ragioni fiscali – l'anno stesso in cui era stato trasmesso l'ordine. Della categoria «Esecuzione degli ordini» fanno parte anche i casi in cui una banca ha eseguito un ordine di borsa, pervenuto tramite e-banking, di cui il cliente si è successivamente lamentato sostenendo che la banca avrebbe dovuto notare che, dopo il conferimento dell'ordine, le quotazioni erano cambiate in modo a lui sfavorevole.

Abuso e truffa

Nei casi in cui carte di credito o carte bancomat sono usate in modo abusivo, si tratta spesso di accertare se il cliente è stato diligente nell'utilizzo della propria carta. Se il cliente riesce a dimostrare in modo convincente di aver adempiuto a tutti gli obblighi di diligenza imposti dai contratti applicabili, di regola l'istituto che ha emesso la carta è disposto a farsi carico del danno. Per contro, se il pagamento o il prelievo di contanti è stato effettuato con la carta originale e il relativo codice NIP, nella maggior parte dei casi la transazione deve essere ricondotta a un errore del cliente. In questi casi, le banche sono in genere poco disposte a concedere un risarcimento.

Per gli ordini di pagamento trasmessi alla banca da terzi non autorizzati, a fini fraudolenti, è invece determinante chiarire se la banca gli ha trattati con la dovuta diligenza o se avrebbe dovuto rendersi conto che l'ordine non proveniva dal cliente in questione.

Spese e commissioni

Come negli anni precedenti, l'Ombudsman ha ricevuto numerosi reclami riguardanti le spese bancarie. Per la loro analisi l'Ombudsman parte dal principio che la maggior parte dei servizi bancari si basa sul diritto del mandato e che, viste le disposizioni applicabili del Codice delle obbligazioni, le spese sono dovute quando sono state convenute o conformi alla prassi. Questi principi sono stati presentati in dettaglio e illustrati con vari esempi nel Rapporto annuale 2003 (www.bankingombudsman.ch/it/documenti, rubrica «Rapporti annuali»). L'Ombudsman confida che le banche si atterrano anche in futuro a questi principi elementari.

Cifre e fatti

Mentre nel 2013 il numero totale di casi trattati (oralmente e per corrispondenza) era aumentato del 18% rispetto al 2012, nel corso dell'esercizio in rassegna è diminuito dell'8%, passando da 2178 a 2002. Questo andamento si spiega soprattutto con il fatto che i casi riguardanti le retrocessioni, che nel 2013 sono stati particolarmente elevati, si sono fortemente ridotti. Le cifre restano comunque superiori alla media di lungo periodo (fatta eccezione per gli anni 2008 e 2009; i picchi di allora essendo legati alla crisi finanziaria).

Averi senza contatti e non rivendicati

Anche quest'anno le statistiche mettono in risalto l'importanza della Centrale per la ricerca, istituita nel 1996: il numero di questionari (831) inviati ai soggetti che hanno avviato le ricerche (il più delle volte eredi) e il numero di questionari effettivamente trattati (491) hanno raggiunto livelli record. Gli aventi diritto hanno così potuto ritrovare 27 relazioni d'affari, per un totale di circa 4,6 milioni di franchi svizzeri, e 6 cassette di sicurezza. Dal 2001 (anno in cui l'attuale sistema di ricerca è stato istaurato) hanno potuto essere identificate 357 relazioni senza contatti e hanno potuto essere restituiti agli aventi diritto averi per un totale di 52,5 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di ben 42 cassette di sicurezza.

Pubbliche relazioni

Oltre al proprio rapporto annuale commentato in occasione della conferenza stampa del 3 luglio 2014, l'Ombudsman ha esposto le sue attività nell'ambito di due manifestazioni organizzate a livello universitario e in occasione del convegno di un'associazione professionale. A uno di questi eventi ha fatto seguito una pubblicazione dell'Ombudsman (<http://www.bankingombudsman.ch/it/documenti>: *Arbitration between banks and clients: Could FINRA be a model?* Marco Franchetti / Philipp von Ins).

Nel corso dell'esercizio in rassegna, l'Ombudsman ha pure incontrato i rappresentanti di diversi istituti bancari e alcuni esponenti del proprio ufficio hanno partecipato a due gruppi di lavoro dell'Associazione Svizzera dei Banchieri sulla problematica degli averi non rivendicati e dell'istituzione di un tribunale arbitrale. Insieme ai rappresentanti delle banche e dei consumatori l'Ombudsman ha altresì preso parte a una tavola rotonda sull'avamprogetto della Legge federale sui servizi finanziari alla quale erano presenti anche parlamentari federali. Infine si è svolto uno scambio di vedute su alcuni temi d'attualità tra il Consiglio di fondazione *in corpore* come pure il presidente e il direttore dell'Associazione Svizzera dei Banchieri. Tale incontro si ripeterà a cadenza annuale.

Sul piano internazionale, dopo aver sottoposto un dettagliato dossier, l'Ombudsman è stato ammesso quale membro osservatore alla FIN-NET, rete europea dei mediatori finanziari dei paesi dell'UE e dello Spazio economico europeo. Nel 2014 si sono tenute due riunioni. In una di queste, l'Ombudsman ha

presentato l'organizzazione interna come pure le proprie competenze e procedure. In questo contesto va rilevato che l'organizzazione e il finanziamento dell'Ombudsman delle banche svizzere sono conformi al principio fondamentale dell'indipendenza, ai sensi della Direttiva europea 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori. A settembre 2014, l'Ombudsman ha inoltre partecipato alla conferenza annuale dell'INFOnet (International Network of Financial Ombudsman Schemes), una realtà che riunisce i mediatori finanziari di tutto il mondo (banche, assicurazioni, gestori patrimoniali ecc.) e offre interessanti opportunità di confronto sulle diverse pratiche adottate a livello globale. In quell'occasione l'Ombudsman ha presieduto un gruppo di lavoro e riferito in seduta plenaria sulla questione del finanziamento degli organi di mediazione.

Organo di mediazione

Sul piano operativo, nel corso dell'esercizio in rassegna è stata lanciato un progetto di rinnovamento informatico. Oltre all'intento di offrire ai clienti la possibilità di registrare le proprie richieste via Internet, parallelamente alla modalità cartacea, è stato deciso di adeguare i sistemi e le tecnologie informatiche alle esigenze di un'infrastruttura moderna. In considerazione della complessità dei processi e delle elevate esigenze in termini di sicurezza e qualità dell'organo di mediazione, il progetto è stato concepito e messo in atto gradualmente, dopo un attento esame e con il contributo di partner esterni. Esso sarà ultimato nel corso del 2015.

In occasione dei lavori straordinari di trasformazione dell'edificio eseguiti dal locatore, due danni causati dall'acqua hanno rovinato una parte considerevole degli uffici dell'organo di mediazione, rendendoli inutilizzabili per varie settimane. Grazie all'impegno instancabile e all'estrema flessibilità di tutti i collaboratori dell'organo di mediazione è stato possibile contenere entro limiti ragionevoli le ripercussioni sul lavoro quotidiano di questi inconvenienti.

A seguito di numerosi pensionamenti a partire dal 2013, diverse posizioni all'interno dell'organo di mediazione sono diventate vacanti. Tutte sono state coperte con nuove assunzioni. Attualmente il team dell'organo di mediazione è di nuovo composto da otto specialisti di comprovata esperienza ed elevata qualifica.

Fondazione

Dopo molti anni trascorsi alla vicepresidenza del Consiglio di fondazione, Paul Hasenfratz ha lasciato il Consiglio. Gli succede Markus Grünenfelder, eletto membro e vicepresidente. Anche Christian Bovet ha rimesso il proprio mandato alla fine del 2014.

02.07.2015