

Il 2018 in breve

Procedimenti di mediazione dell'Ombudsman

Come nell'anno precedente, anche nel 2018 non si sono verificati eventi particolari, tali da generare reclami vertenti su di una tematica specifica. Di conseguenza, l'Ombudsman è di nuovo stato confrontato con un ampio ventaglio di casi aventi per oggetto i più svariati prodotti e servizi bancari, senza che una problematica specifica avesse una predominanza particolare. Alcuni esempi sono illustrati alle pagine 15-51 (nel rapporto in tedesco o francese).

Di particolar rilievo sono i casi, sempre più frequenti, vertenti sulla capacità di discernimento dei clienti. In questo ambito, quelli in cui è stata rimproverata alla banca di aver violato i propri obblighi di diligenza per non aver riconosciuto l'incapacità di discernimento di un cliente sono all'incirca così frequenti come quelli in cui le si è rimproverato di aver dubitato in modo ingiustificato della sua capacità (casi 2018/02 e 2018/21). Anche nel 2018 vi sono stati numerosi procedimenti aventi per oggetto le spese e commissioni bancarie. Tra questi, i casi 2018/18 e 2018/19 vertono sulle commissioni addebitate dalle banche ai clienti che non hanno rispettato i limiti di prelievo applicabili a determinate categorie di conti. Il caso 2018/20 tratta invece di spese che la banca ha aumentato durante il periodo in cui essa aveva negato agli eredi di poter accedere alle informazioni riguardanti il conto del titolare defunto considerando che essi non avevano dimostrato a sufficienza la loro legittimazione. Dal canto loro, i casi 2018/10 e 2018/11 vertono sulla presunta violazione di doveri di diligenza da parte di banche incaricate di gestire dei conti intestati a imprese generali. In entrambi i casi, i committenti che, conformemente al contratto d'impresa generale, avevano effettuato i pagamenti sui conti dell'impresa generale, avevano contestato alle banche, presso le quali questi erano stati aperti, di non aver controllato con la dovuta diligenza l'impiego dei fondi accreditati. Negli ultimi tempi, diverse banche hanno rivisto i modelli operativi sviluppati per la loro attività di consulenza in investimenti. Esse offrono quindi i relativi servizi unicamente se è stato stipulato un contratto scritto ed è stata convenuta una remunerazione. Nel caso 2018/12, si era posta la questione se il cliente può pretendere dalla banca che essa continui ad applicargli il modello precedente. In seguito all'«affare Madoff» ed ai processi che i liquidatori dei fondi legati a Madoff o il curatore fallimentare di questi fondi hanno intentato contro delle banche svizzere, alcune di esse hanno bloccato gli averi patrimoniali di clienti riconducibili a rimborsi provenienti da questi fondi. Nel caso 2018/16, un cliente ha chiesto, nell'ambito della procedura di mediazione dell'Ombudsman, la liberazione di questi averi. I casi 2018/06 e 2018/07 illustrano come gli errori nella registrazione di ordini di pagamento possono avere sgradevoli conseguenze per i clienti. Il caso 2018/23 tratta invece la questione se nei confronti della banca gli eredi hanno il diritto di ricevere informazioni su conti di cui il de cuius era unicamente l'aveute diritto economico. Nella rubrica «Varia», viene illustrato un caso in cui è stato contestato il diritto della banca di adeguare i tassi d'interesse per un prodotto di previdenza (2018/28). Nella medesima rubrica, il caso 2018/30 verte invece sulla «rinuncia al segreto bancario e alla protezione dei dati», ossia sulle dichiarazioni che le banche richiedono ai clienti affinché questi rinuncino al segreto bancario e alla protezione dei dati in relazione alle transazioni richieste.

L'Ombudsman, nel 2018, ha evaso 1 926 casi (di cui 1 129 richieste orali e 797 scritte). Mentre il numero delle richieste scritte provenienti dalla Svizzera è aumentato di circa il 4%, quelle inoltrate da clienti bancari residenti all'estero sono invece calate di oltre il 20%. Per quanto concerne le richieste orali, sia quelle provenienti dalla Svizzera (-7%) sia quelle provenienti dall'estero (-4%) sono diminuite. Complessivamente c'è stato un calo di circa il 5% rispetto all'anno precedente.

Il settore «Conti, operazioni di pagamento, carte», con il 60% del volume totale di casi, è stato quello predominante, confermando la tendenza in atto dal 2011. Circa due terzi di questi casi hanno interessato i prodotti e servizi «Conto/libretto di risparmio» e «Relazione bancaria in generale». In questo ambito, circa un quarto delle richieste ha avuto per oggetto le spese e commissioni, divenute il tema principale. Altri argomenti salienti sono stati quelli concernenti la legittimazione e l'esecuzione di ordini dati dai clienti.

Nella categoria «Crediti, ipoteche», si è invece riconfermata la tendenza negativa registrata negli anni precedenti. Quasi il 40% dei casi trattati in questo ambito riguardava il prodotto «Ipoteche a tasso fisso» il quale si è così riconfermato essere il tema più importante di questa categoria. Al suo riguardo sono state trattate prevalentemente divergenze concernenti gli indennizzi per rimborso anticipato.

Un tema molto controverso, all'origine di 122 richieste scritte (15%), resta quello delle spese e commissioni. Tuttavia, per la prima volta, esso è stato scavalcato dal tema dell'«Esecuzione degli ordini», oggetto di 161 casi. La maggior parte di questi (90) era inerente all'ambito dei «Conti, operazioni di pagamento, carte», così come la maggior parte dei casi riguardanti le spese e commissioni».

Il 32% dei clienti bancari che si sono rivolti all'Ombudsman è di provenienza estera e, come nel 2017, si è registrata una predominanza delle richieste provenienti dalla Germania e dalla Francia, entrambi Paesi confinanti. Come negli altri anni, la provenienza dei clienti con residenza in Svizzera è stata rappresentativa, in modo proporzionale, delle varie regioni linguistiche.

Nell'85% delle richieste scritte, il valore massimo del contenzioso era inferiore a 100'000 CHF e l'84% dei casi ha potuto essere evaso entro il termine previsto di 3 mesi. Tempi di trattamento eccezionalmente lunghi, superiori a 6 mesi, si sono verificati solo nel 5% dei casi.

L'Ombudsman, complessivamente, è intervenuto presso le banche in 233 casi (pari al 29% delle richieste scritte, risp. 36% delle richieste di mediazione). In 137 di essi, dopo aver valutato attentamente i fatti, egli ha consigliato loro di fare delle concessioni. In soli 5 casi (4%), le banche in questione non hanno dato seguito alle raccomandazioni dell'Ombudsman.

I dati statistici dettagliati dei reclami orali e scritti sono indicati alle pagine 52-61 (nel rapporto in tedesco o francese).

Tassi di reinvestimento negativi applicati al calcolo degli indennizzi per rimborso anticipato

Nel suo Rapporto annuale del 2015, l'Ombudsman si era espresso su diverse problematiche, che gli erano state sottoposte nell'ambito di reclami inoltrati in relazione a questioni sorte a seguito delle decisioni che la Banca nazionale svizzera aveva preso nel gennaio di quell'anno. Com'è noto, all'epoca,

essa aveva soppresso la soglia minima dell'euro e introdotto i tassi d'interesse negativi per il franco svizzero. Da allora, alcune banche calcolano gli indennizzi chiesti in caso di rimborso anticipato delle ipoteche a tasso fisso tenendo anche conto di tassi d'interesse negativi e fatturano quest'ultimi ai clienti in aggiunta ai tassi d'interesse concordati per la durata residua dell'ipoteca fissa. Fino a poco tempo fa, l'Ombudsman non era al corrente di giurisprudenza che chiarisse questa controversa prassi. Da un comunicato stampa del 10 dicembre 2018 è emerso che il tribunale distrettuale di Zurigo ha deciso in un caso specifico che i tassi d'interesse negativi non potevano essere presi in considerazione. Nel caso sul quale si è pronunciato il tribunale, il cliente aveva contestato il diritto della banca di esigere un indennizzo per rimborso anticipato e sostenuto che il rimborso anticipato non aveva comportato un danno per la banca. Il tribunale ha concluso che un indennizzo per rimborso anticipato era stato concordato contrattualmente e che questo accordo andava qualificato come pena convenzionale. Non era pertanto decisivo se la banca aveva effettivamente subito un danno a seguito del rimborso anticipato. Inoltre essa non era nemmeno tenuta a contribuire alla riduzione del danno. Faceva unicamente stato l'accordo contrattuale convenuto. Basandosi sull'interpretazione di questo accordo, redatto dalla banca stessa, il tribunale ha statuito che, nel caso in esame, essa non era abilitata a prendere in considerazione un tasso di reinvestimento negativo e che il cliente, a titolo d'indennizzo per rimborso anticipato, doveva pagarle al massimo l'interesse concordato per il periodo residuo dell'ipoteca fissa. La banca è così stata condannata al rimborso dell'importo residuo. Nel marzo del 2019, in varie loro pubblicazioni le associazioni di consumatori hanno riferito di un secondo caso in cui il giudice unico del tribunale distrettuale di Zurigo era giunto alla medesima conclusione. Questa sentenza non è però ancora cresciuta in giudicato. L'Ombudsman sta osservando l'evoluzione in questo ambito e terrà conto della relativa giurisprudenza nei casi da lui trattati.

Legge sui servizi finanziari (LSerFi)

Anche nel 2018, l'Ombudsman ha seguito il progetto della legge federale sui servizi finanziari (LSerFi), alla quale egli ha in parte anche collaborato. Egli è ricorso alla possibilità di inviare il suo sostituto quale delegato in uno dei gruppi di lavoro costituiti per elaborare il progetto dell'ordinanza concernente la legge sui servizi finanziari.

La nuova normativa concernente gli organi di mediazione (Ombudsman) e la procedura di mediazione è limitata al campo d'applicazione della LSerFi. Di conseguenza, la nuova normativa non sostituirà quella esistente, basata sull'autodisciplina delle banche, ma si limiterà a completarla e, in determinati ambiti, le si sovrapporrà.

Una delle novità introdotte dalla LSerFi consiste nel fatto che in futuro gli organi di mediazione attivi nel campo d'applicazione della LSerFi necessiteranno di un attestato del Dipartimento federale delle finanze (DFF). Pertanto, l'Ombudsman, con il suo Consiglio di Fondazione, ha avviato un'analisi per determinare se, alla luce dei requisiti previsti a tal fine dall'art. 84 LSerFi, sarà necessario modificare la normativa applicabile alla Fondazione Ombudsman delle banche svizzere, rispettivamente all'Ombudsman stesso.

Il 15 giugno 2018, il Parlamento ha adottato la LSerFi nonché la Legge sugli istituti finanziari (LIsFi). Il termine di referendum è decorso infruttuosamente e il Consiglio federale ha fissato al 1° gennaio 2020 l'entrata in vigore delle due leggi e delle rispettive tre ordinanze. Nel contempo, il 24 ottobre 2018,

esso ha aperto le procedure di consultazione concernenti le ordinanze, alle quali ha partecipato anche l'Ombudsman.

Quale rappresentante di un'istituzione neutrale e indipendente, egli si è tuttavia limitato ad esprimersi sulle disposizioni degli avamprogetti in consultazione che concernono direttamente gli organi di mediazione. Nella sua risposta del 5 febbraio 2019 al DFF, egli ha, in sostanza, dichiarato che ritiene appropriate e che sostiene le relative disposizioni d'esecuzione. In particolare, da un lato, egli ha accolto favorevolmente la rinuncia a inserire delle disposizioni di esecuzione concernenti la procedura di mediazione, già disciplinata in dettaglio nella legge. Dall'altro, egli ha salutato le disposizioni destinate a concretizzare il finanziamento degli organi di mediazione, l'accettazione di fornitori di servizi finanziari e i requisiti per il riconoscimento visto che, a suo avviso, esse garantiscono una maggiore chiarezza. La sua presa di posizione nell'ambito della procedura di consultazione è stata pubblicata sul sito dell'Ombudsman (cfr. www.bankingombudsman.ch/it/documenti/).

Con l'entrata in vigore della LSerFi, anche le banche, come tutti i fornitori di servizi finanziari, saranno tenute, in determinate occasioni, ad informare i clienti della possibilità di una procedura di mediazione dinanzi all'Ombudsman. Questa possibilità è prevista in particolare nel caso in cui viene respinta la pretesa legale di un cliente. In occasione di numerosi colloqui, l'Ombudsman ha richiamato all'attenzione dei rappresentanti delle singole banche e del settore questo nuovo obbligo d'informazione. Egli, in particolare, ha sottolineato la necessità di evitare ai clienti delle frustranti perdite di tempo che possono occorrere laddove la banca indirizzi un cliente all'Ombudsman senza prima essersi confrontata con la dovuta diligenza e in maniera esaustiva con le sue richieste, con le sue pretese o con i suoi argomenti. In proposito, l'Ombudsman si aspetta che le banche prendano seriamente posizione, al livello appropriato, in merito alle pretese fatte valere nei loro confronti e che, prima di indirizzare il cliente all'Ombudsman, gli rilascino una motivazione scritta, dettagliata e comprensibile.

Pubbliche relazioni

Oltre alla conferenza stampa annuale, che si svolge normalmente in giugno, nel corso di tutto l'anno l'Ombudsman si è dedicato a diverse attività di pubbliche relazioni.

Pertanto, su invito, l'Ombudsman e il suo sostituto sono intervenuti come oratori a diversi fori e conferenze, o hanno tenuto lezioni nell'ambito di corsi di formazione (presso diverse università). Essi hanno nuovamente partecipato attivamente alle riunioni della Rete europea per la risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET) nonché alla conferenza mondiale annua degli Ombudsman (INFO, Network), cogliendo l'occasione per uno scambio di opinioni con importanti esponenti all'estero.

Inoltre, l'Ombudsman ha risposto alle diverse domande dei media su tematiche bancarie specifiche e ha pubblicato un articolo nella rivista specializzata «Schweizer Bank».

Anche nel 2018 sono stati fissati diversi colloqui con esponenti delle organizzazioni settoriali e di protezione dei consumatori. Meritano infine di essere menzionati gli incontri, di grande valore per entrambe le parti, con i rappresentanti di diversi istituti finanziari, volti a dibattere sia questioni di fondo che tematiche bancarie specifiche.

Averi senza contatti e non rivendicati

Oltre al compito di ricoprire il ruolo di organo d'informazione e mediazione imparziale e neutrale per i clienti bancari, dal 1996, l'Ombudsman delle banche funge anche da Centrale per la ricerca di averi senza contatti e non rivendicati. Nell'ambito di questa attività, nel 2018, egli ha ricevuto 408 nuove domande di ricerca, riferite agli averi di uno o più presunti clienti bancari. Tenendo in considerazione anche quelle ancora pendenti dell'anno precedente, egli ha ritenuto sufficientemente legittimate 403 domande di ricerca e ha consultato i dati di 466 presunti clienti bancari nella banca dati centrale per gli averi senza contatti e non rivendicati. Dopo la punta massima di 714 domande di ricerca, toccata nel 2016, questi dati indicano un'ulteriore riduzione di circa 23% del volume, rispetto all'anno precedente (530 domande di ricerca). Esse si sono assestate così di nuovo al livello registrato circa 10 anni fa. Il motivo principale di questa flessione è che, con l'introduzione dell'obbligo delle banche di pubblicare gli averi non rivendicati da lungo tempo e con la pubblicazione, avviata nel 2015, dei nomi dei relativi clienti bancari sul sito web www.dormantaccounts.ch, questo tema ha perso importanza sia per le persone che svolgono ricerche che per il grande pubblico. Ciononostante, nel 2018 è stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto un totale di 41 relazioni cliente senza contatti (valori di conto / di deposito pari all'importo complessivo di 11.7 milioni CHF e il contenuto di quattro cassette di sicurezza). 18 di questi casi concernevano domande di ricerca già inoltrate nel corso di uno degli anni precedenti e pendenti presso la Centrale per la ricerca, ma per le quali le relazioni clienti sono state segnalate dalle banche come prive di contatti solo nel 2018. Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca nel 2001, la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare complessivamente 530 relazioni cliente senza contatti e non rivendicate, rendendo accessibili agli aventi diritto un totale di 107.7 mio CHF e il contenuto di 57 cassette di sicurezza. I dati statistici dettagliati sono forniti alle pagine 62-65 (nel rapporto in tedesco o francese).

Nell'ambito della pubblicazione degli averi non rivendicati da lungo tempo, avviata nel dicembre del 2015, l'Ombudsman funge anche da ufficio d'informazione in merito alla piattaforma di pubblicazione, disponibile all'indirizzo www.dormantaccounts.ch. Nel 2018, come nell'anno precedente, il dispendio ivi relativo è stato contenuto e limitato essenzialmente a casi in cui la banca che aveva effettuato la pubblicazione ha dovuto essere sollecitata in quanto eccessivamente lenta nell'evadere le richieste.

Come negli anni precedenti, i rappresentanti dell'Ombudsman sono stati attivi nel gruppo di lavoro Narilo dell'Associazione svizzera dei banchieri. Quest'ultimo si dedica al coordinamento, alla risoluzione dei problemi emersi nonché al miglioramento dei processi vertenti sul tema degli averi senza contatti e non rivendicati. Nel 2018, esso si è riunito in più occasioni (anche mediante conferenze telefoniche).

Maggiori informazioni sulle direttive determinanti e sulle possibilità di ricerca di valori patrimoniali presso le banche in Svizzera sono disponibili all'indirizzo: www.bankingombudsman.ch/it/ (rubrica «Ricerca di averi»).