

Il 2019 in breve

Procedimenti di mediazione dell'Ombudsman

Come negli anni precedenti, nel 2019 l'Ombudsman si è occupato di numerosi reclami di varia natura concernenti un'ampia gamma di prodotti e servizi bancari. Alle pagine 16 - 43 è illustrata una selezione di casi esemplificativi.

Particolare attenzione meritano, tra l'altro, i casi di penali per rimborso anticipato con tassi di reinvestimento negativi. Nel 2018, sono state pronunciate le prime sentenze in merito. Nel 2019, una di queste sentenze è stata confermata dal tribunale zurighese di ultima istanza (*Zürcher Obergericht*) con una decisione debitamente motivata. L'Ombudsman ha pubblicato in proposito sul proprio sito Internet www.bankingombudsman.ch/it un articolo intitolato «Interessi negativi per penali per rimborso anticipato» (disponibile in tedesco e francese). Nel frattempo, alcune banche hanno adeguato le proprie disposizioni contrattuali per il calcolo delle penali per rimborso anticipato. Nel caso 2019/04, la banca ha ritenuto di poter procedere validamente a un tale adeguamento già per un'ipoteca a tasso fisso in corso. Il fatto che le banche procedano a una modifica delle loro condizioni prima della scadenza di un contratto a durata determinata è problematico anche quando vengono aumentate le spese e le commissioni. L'Ombudsman ritiene da sempre che tali adeguamenti possano avere effetto solo dopo la scadenza del periodo stabilito. Cfr. i casi 2019/15 e 2019/16. Nell'ambito delle operazioni di deposito si pone regolarmente la questione di quali atti amministrativi semplici, normalmente disciplinati dalle disposizioni in materia di deposito delle banche, esse debbano svolgere e di quali informazioni degli emittenti di titoli esse siano tenute a trasmettere ai clienti. I casi 2019/12 e 2019/13 vertono su questo tema. Nel capitolo «Borsa e deposito» si trova infine un caso interessante concernente la divisione di una criptovaluta 2019/14. Il tema «Consulenza in investimenti e gestione patrimoniale» è presentato in modo dettagliato in più occasioni. I casi 2019/06, 2019/07 e 2019/08 trattano dei reclami concernenti la responsabilità della banca in caso di un risultato d'investimento insufficiente o negativo. Nei casi 2019/11 e 2019/10, viene discussa la questione di sapere in quale misura una banca debba far confluire considerazioni fiscali nella consulenza d'investimento o nella gestione patrimoniale. In quest'ultimo caso, così come nel caso 2019/09, bisognava determinare se un prodotto raccomandato era compatibile con il profilo cliente allestito. Purtroppo, l'Ombudsman si occupa ogni anno anche dello spiacevole tema «Abuso e truffa». Nel caso di truffa, trattato nel caso 2019/19, la banca si è avvalsa delle clausole di responsabilità nelle proprie disposizioni in materia di e-banking senza poter dimostrare in modo convincente che era stato stipulato per l'appunto un contratto del genere con la cliente. Il caso 2019/18 illustra una situazione in cui gli autori ignoti hanno abusato della carta di credito rubata utilizzando esclusivamente la funzione contactless e quindi senza aver dovuto inserire il PIN. Nell'unico caso di cui al capitolo «Commercio di divise», il cliente ha sostenuto che la banca avesse chiuso le proprie posizioni in divise aperte a prezzi non conformi al mercato.

L'Ombudsman si sforza da sempre di poter essere contattato rapidamente e senza troppe formalità. A differenza di molti altri organi di mediazione, rinuncia a insistere, nel caso di una richiesta scritta, su una rigida struttura di inserimento con modulo obbligatorio. Si aspetta tuttavia che i clienti si sforzino di formulare in modo chiaro le proprie richieste e di corredarle dei documenti essenziali per la loro comprensione. Non rientra nei suoi compiti ordinare dossier caotici e strutturare un caso di reclamo per il cliente analogamente a un avvocato o a un fiduciario. Una siffatta attività sarebbe incompatibile con quella di un intermediario indipendente e neutrale e sovraccaricherebbe, inoltre, eccessivamente le risorse a discapito di altri clienti. Se i clienti desiderano la mediazione dell'Ombudsman, è indispensabile

che prima di sottoporre il proprio dossier all'Ombudsman, rivolgano direttamente i propri reclami per iscritto alla Direzione della banca, presentino le proprie richieste in modo completo e richiedano una presa di posizione scritta in proposito. L'Ombudsman non può fungere da intermediario prima di conoscere la posizione sostanziale delle due parti.

Oggi è possibile effettuare telefonate ovunque, anche mentre si viaggia. Quando si contatta telefonicamente l'Ombudsman, la cattiva qualità delle chiamate con forti rumori di fondo rappresenta un problema crescente. Talvolta è semplicemente impossibile dibattere la faccenda. Non è possibile rispondere alle domande, perché i clienti non hanno in mano i documenti richiesti. L'Ombudsman raccomanda ai clienti di aspettare un momento tranquillo per chiamare, di prendersi del tempo e di avere in mano i documenti necessari. Tutto questo rientra in una gestione rispettosa del tempo altrui e comporta una migliore qualità della consulenza per la soddisfazione di entrambi gli interlocutori.

Cifre in breve

Nel 2019, l'Ombudsman ha evaso 2 013 casi (di cui 1 298 richieste orali e 715 scritte). Mentre il numero di richieste scritte provenienti dalla Svizzera tedesca ha registrato una riduzione significativa del 27%, per quanto concerne i clienti bancari delle altre regioni è stato rilevato un lieve aumento delle richieste inoltrate per iscritto. Relativamente alle richieste orali, quelle provenienti dalla Svizzera sono aumentate del 20%, mentre quelle provenienti dall'estero sono diminuite del 6%. Complessivamente si è assistito a un aumento di circa il 5% rispetto all'anno precedente.

Il settore «Conti, operazioni di pagamento, carte», con il 62% del volume totale di richieste, è stato quello predominante, a conferma del trend in atto dal 2011. Circa tre quarti di queste hanno interessato le sottocategorie «Conto/libretto di risparmio» e «Relazione bancaria in generale». I temi principali erano le questioni relative alla legittimazione e all'esecuzione, con quote del 30% e del 27%, mentre il tema delle commissioni rappresentava solo il 20%.

Nel settore «Crediti, ipoteche», la tendenza al ribasso degli anni precedenti ha subito un arresto e la sua quota è leggermente aumentata al 14%. Quasi il 50% dei casi ha interessato la sottocategoria «Ipoteche a tasso fisso» che si è riconfermata come la più estesa. In questo ambito le divergenze prevalenti sono state quelle concernenti lo scioglimento (penale per rimborso anticipato, commissione di chiusura).

Come nell'anno precedente, la causa principale di problemi sono state le «questioni relative all'esecuzione», che sono state all'origine di 254 richieste indirizzate all'Ombudsman. 142 di questi casi riguardavano il settore «Conto, traffico dei pagamenti, carte». Il tema delle «commissioni» è stato oggetto di altri 134 casi. Come per il tema delle «esecuzioni», la maggior parte delle richieste, con 77 casi, ha interessato il settore «Conto, traffico dei pagamenti, carte».

Il 37% 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 svizzeri è stata rappresentativa, in modo proporzionale, delle varie regioni linguistiche.

Nell'81% delle richieste scritte il valore massimo del contenzioso era inferiore a 100'000 CHF e l'85% dei casi ha potuto essere evaso entro il termine previsto di 3 mesi. Tempi di trattazione eccezionalmente lunghi, superiori a 6 mesi, si sono verificati solo nel 5% dei casi.

L'Ombudsman, complessivamente, è intervenuto presso le banche in 188 casi (pari al 26% delle richieste scritte) e in 118 casi, dopo aver valutato attentamente i fatti, ha consigliato loro di fare delle concessioni. In 7 casi (6%) le banche interessate non hanno seguito la raccomandazione dell'Ombudsman.

Le indicazioni statistiche dettagliate concernenti i reclami orali e scritti inoltrati sono esposte alle pagine 44 - 53 (nel rapporto annuale, disponibile in tedesco e francese).

Legge sui servizi finanziari (LSF)

L'Ombudsman si è impegnato intensamente negli anni passati nel processo legislativo concernente la legge sui servizi finanziari LSF. Nell'anno in esame egli si è occupato, sotto diversi punti di vista, delle ripercussioni e dell'attuazione delle nuove disposizioni legali concernenti gli organi di mediazione per la sua istituzione. Due gli aspetti emergenti: da un lato il nuovo obbligo legale di affiliazione a un organo di mediazione per i fornitori di servizi finanziari e gli istituti finanziari e, dall'altro, il nuovo requisito previsto dalla legge per gli organi di mediazione di ottenere il riconoscimento del Dipartimento federale delle finanze (DFF).

Per quanto concerne il primo aspetto, era importante che i compiti e la sfera di competenza dell'Ombudsman delle banche svizzere fossero definiti nello statuto della sua fondazione e nell'Ordinamento procedurale emanato dal Consiglio di fondazione. Da quando l'Associazione svizzera dei banchieri ha istituito la Fondazione Ombudsman delle banche svizzere quale parte integrante dell'autodisciplina del settore bancario e il primo Ombudsman ha iniziato la propria attività nell'aprile del 1993, tale normativa ha stabilito che l'Ombudsman delle banche svizzere funge da organo d'informazione e mediazione indipendente e imparziale, privo di poteri giurisprudenziali, per i «clienti bancari» degli istituti affiliati alla fondazione e si occupa delle questioni e dei reclami dei clienti delle banche relativamente a operazioni effettuate da «banche» con sede in Svizzera.

Siccome la nuova legislazione relativa ai mercati finanziari obbliga non solo le banche, ma in linea di principio tutti i fornitori di servizi finanziari ai sensi della LSF e gli istituti finanziari ai sensi della Legge sugli istituti finanziari LsFi, ad affiliarsi a un organo di mediazione, l'Associazione svizzera dei banchieri ha deciso che l'Ombudsman deve essere l'organo di mediazione per tutti i suoi istituti membri soggetti a un obbligo legale di affiliazione a tale organo, quindi anche per gli istituti membri titolari di una licenza diversa da quella bancaria. Per chiarire questo punto, il 12 settembre 2019 l'Assemblea generale dell'Associazione svizzera dei banchieri ha deliberato un opportuno adeguamento delle linee guida dell'organizzazione di categoria e il suo Consiglio d'amministrazione, in quanto organo competente della fondatrice della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere, ha modificato in modo analogo l'articolo 3 dell'atto di fondazione.

Facendo seguito a tale mandato statutario esteso, nella seduta del 21 novembre 2019 il Consiglio di fondazione della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere ha deciso di adeguare la terminologia dell'Ordinamento procedurale per l'Ombudsman sostituendo il termine «cliente della banca» con il termine generale «cliente» e il termine «banca» con il termine generale «istituto». Inoltre, la definizione della competenza dell'Ombudsman nell'articolo 2.1 dell'Ordinamento procedurale è stata ampliata in modo tale che l'Ombudsman non si occupi soltanto, come ha fatto finora, di questioni e ricorsi concernenti «operazioni» effettuate da «banche», ma anche di quelli concernenti «operazioni bancarie e finanziarie» effettuate da «istituti».

Per quanto concerne il secondo aspetto, per l'Ombudsman e per le altre istanze competenti occorre creare anche sotto il profilo formale le condizioni di cui all'articolo 84 capoverso 2 LSF per ottenere il riconoscimento da parte del Dipartimento federale delle finanze (DFF).

L'Ombudsman ha pertanto elaborato, d'intesa con diversi stakeholder, un nuovo regolamento organizzativo e un nuovo ordinamento dei contributi e dei costi, approvati dal Consiglio di fondazione il 21 novembre 2019 con effetto dall'entrata in vigore della LSF il 1° gennaio 2020.

Nel settembre 2019, con la pubblicazione di un promemoria, il Dipartimento federale delle finanze (DFF) ha concretizzato i requisiti per le domande di riconoscimento degli organi di mediazione, fatte salve le decisioni che andranno prese dal Consiglio federale in merito all'entrata in vigore delle nuove leggi sui mercati finanziari e all'emanazione delle ordinanze di esecuzione. Il 6 novembre 2019, il Consiglio federale ha preso e pubblicato le decisioni necessarie, dopodiché alla fine di novembre 2019 l'Ombudsman ha inoltrato tempestivamente al Dipartimento federale delle finanze DFF la domanda formale di riconoscimento dell'istituzione dell'Ombudsman delle banche svizzere quale organo di mediazione ai sensi dell'articolo 84 capoverso 1 LSF.

Servizi finanziari: gestione patrimoniale, consulenza d'investimento e operazioni concernenti strumenti finanziari

Per l'attività dell'Ombudsman sono ovviamente rilevanti non solo le disposizioni della LSF concernenti gli organi di mediazione, ma anche le regole di condotta che, secondo le disposizioni del capitolo II della nuova legge, devono o dovranno essere osservate da tutti i fornitori di servizi finanziari.

Alcune di queste regole di condotta, in particolare gli obblighi fondamentali di informazione, di documentazione e di rendicontazione, si applicheranno a tutti i tipi di servizi finanziari, vale a dire sia alla consulenza d'investimento e alla gestione patrimoniale, sia alla mera accettazione ed esecuzione o trasmissione di ordini dei clienti aventi per oggetto strumenti finanziari.

Inoltre, i fornitori di servizi finanziari che offrono consulenza d'investimento o una gestione patrimoniale avranno l'obbligo di effettuare una verifica dell'adeguatezza o dell'idoneità. Se fornisce consulenza d'investimento per singole transazioni senza tenere conto dell'intero portafoglio, il fornitore di servizi finanziari deve informarsi sulle conoscenze e le esperienze dei propri clienti e verificare, prima di raccomandare strumenti finanziari, se tali strumenti sono adeguati per il cliente. Inoltre, se fornisce consulenza d'investimento tenendo conto del portafoglio clienti o una gestione patrimoniale, il fornitore di servizi finanziari deve informarsi sulla situazione finanziaria e sugli obiettivi d'investimento del cliente.

I requisiti per la fornitura di servizi finanziari e l'offerta di strumenti finanziari sono stati concretizzati dal Consiglio federale nell'Ordinanza sui servizi finanziari OSerFi. Per quanto concerne la verifica dell'idoneità, in essa si stabilisce in particolare che il fornitore di servizi finanziari, al momento di informarsi sulla situazione finanziaria del cliente, deve considerare la natura e l'ammontare del reddito regolare, il patrimonio e gli impegni finanziari attuali e futuri. Inoltre, al momento di informarsi sugli obiettivi d'investimento del cliente, deve tenere conto delle sue indicazioni relative, in particolare, all'orizzonte temporale e allo scopo dell'investimento, della propensione al rischio e di eventuali limitazioni d'investimento. Sulla base delle informazioni raccolte, il fornitore di servizi finanziari deve poi allestire per ogni cliente un profilo di rischio e concordare una strategia d'investimento in caso di mandati di gestione patrimoniale e di rapporti di consulenza duraturi con il cliente.

Il Consiglio federale ha deciso di porre in vigore al 1° gennaio 2020 sia le nuove leggi sui mercati finanziari sia le relative ordinanze. Secondo le disposizioni transitorie da esso stabilite, i fornitori di

servizi finanziari devono adempiere entro due anni, vale a dire entro e non oltre la fine del 2021, agli obblighi di informazione, verifica, documentazione e rendicontazione, nonché agli obblighi di trasparenza e diligenza in caso di mandati dei clienti. Fino a quel momento o fino a un determinato momento precedente in cui un fornitore di servizi finanziari intenda adempiere agli obblighi di condotta, ai singoli fornitori di servizi finanziari continuano ad applicarsi le norme di condotta stabilite dalle leggi sui mercati finanziari fino ad allora determinanti per la loro attività.

Anche se i nuovi obblighi di condotta non erano ancora in vigore, hanno già prodotto effetti sull'attività dell'Ombudsman anche nell'anno in esame. L'Ombudsman ha così constatato che diverse banche apparentemente avevano già iniziato ad allineare i propri processi e la propria documentazione ai nuovi requisiti, chiedendo in tale contesto ai propri clienti dei servizi finanziari ulteriori informazioni e documenti. Poiché, a seconda del tipo di rapporto di servizio finanziario determinante, devono essere raccolte e documentate anche informazioni che necessitano di un'intromissione profonda nella sfera privata finanziaria dei clienti, diversi clienti disorientati si sono rivolti all'Ombudsman con richieste e reclami, ritenendo che le richieste di informazione e documentazione della banca non fossero necessarie se non addirittura esagerate. Viceversa, nel 2019 sono stati sottoposti all'Ombudsman alcuni casi in cui la documentazione della banca era lacunosa o contraddittoria, per esempio perché gli strumenti finanziari acquisiti nell'ambito di un mandato di consulenza non corrispondevano al risultato della verifica di idoneità. È inoltre sorprendente il fatto che le banche non siano state in grado di documentare le posizioni da esse rappresentate secondo le quali gli investimenti avrebbero corrisposto alla richiesta del cliente o il profilo di rischio si sarebbe modificato.

I nuovi obblighi di condotta previsti dalla legge sui servizi finanziari sono di natura prudenziale, di modo che la loro violazione può comportare in primo luogo una sanzione da parte dell'autorità di vigilanza, ma non comporta direttamente una responsabilità civile del fornitore di servizi finanziari per un danno subito dal cliente. In altre parole, il cliente non può far valere alcuna pretesa diretta di risarcimento del danno per una presunta violazione di tali obblighi. Tuttavia, secondo il parere preponderante, gli obblighi di condotta in materia di vigilanza esplicano un cosiddetto effetto di ricaduta sul rapporto di diritto civile tra il fornitore di servizi finanziari e il suo cliente. La misura in cui tale ricaduta influirà sui presupposti di responsabilità civile per danni da investimento subiti dai clienti sarà determinata in ultima analisi dalla prassi dei tribunali civili.

Anche se nella propria attività l'Ombudsman continuerà a orientarsi in primo luogo ai principi e ai criteri di diritto privato, fino a quel momento non potrà ignorare completamente le nuove disposizioni di diritto pubblico nella ricerca di soluzioni eque e concordate. Ciò in particolare per il fatto che le vigenti norme di diritto civile sono in gran parte conformi alle nuove prescrizioni in materia di vigilanza. Le norme di diritto civile si basano sulle norme in materia di mandato e sono state concretizzate e ulteriormente sviluppate dal Tribunale federale. Le si richiama nel presente contesto in forma estremamente semplificata:

- In linea di principio, le opportunità e i rischi derivanti da un'operazione finanziaria sono a carico del cliente, il quale, salvo diversi accordi, non è tenuto a condividere un utile con il fornitore di servizi finanziari né può addossargli una perdita.
- Il fornitore di servizi finanziari è soggetto ad un obbligo di mezzi nei confronti del cliente, senza garantirgli, salvo diversi accordi, un determinato risultato.
- In linea di principio, un danno patrimoniale subito in relazione a un servizio finanziario deve quindi essere sopportato dal cliente.
- Può tuttavia sussistere una responsabilità del fornitore di servizi finanziari qualora quest'ultimo abbia violato un obbligo di diligenza o fedeltà nei confronti del cliente danneggiato e il danno sia derivato da tale violazione degli obblighi.

- La diligenza che il fornitore di servizi finanziari deve adottare dipende dal tipo di servizio da fornire o, con le parole del Tribunale federale: «per l'investimento patrimoniale in borsa il cliente dispone in linea di principio di tre forme di contratti: la semplice relazione conto/deposito, la consulenza d'investimento e la gestione patrimoniale propriamente detta. [...] Per la qualificazione del contratto non è determinante la designazione che le parti utilizzano, bensì quale prestazione venga richiesta dal cliente nel quadro concordato e quale venga effettivamente fornita dalla banca.» (Sentenza del Tribunale federale 4A_449/2018 consid. 3).
- Nel caso di una mera relazione di conto/deposito, il fornitore di servizi finanziari è tenuto in primo luogo a eseguire fedelmente e accuratamente gli ordini del cliente, sebbene non sia tenuto, di norma, a fornire una consulenza. Gli può tuttavia competere un obbligo di consulenza o di avvertimento qualora, prestando la dovuta attenzione, si dovesse rendere conto che il cliente non ha riconosciuto i rischi connessi a un determinato investimento o qualora si sia sviluppato un particolare rapporto di fiducia tra lui e il cliente e gli appaia necessario, in buona fede, fornire una consulenza e un avvertimento spontanei.
- Nell'ambito della consulenza d'investimento, il fornitore di servizi finanziari ha l'obbligo di fornire la propria consulenza tenendo conto delle esigenze, delle conoscenze e degli obiettivi di investimento del cliente. Con le informazioni fornite si intende soddisfare la necessità di informazione del cliente, motivo per cui il consulente d'investimento deve sempre tener conto del livello di comprensione del cliente e consigliarlo nella scelta della misura appropriata. Al riguardo, è essenziale che il fornitore di servizi finanziari possa spiegare in modo comprensibile i motivi che hanno portato a una raccomandazione e che in caso di controversia possa anche dimostrare che il cliente ha effettivamente impartito l'ordine di acquistare un determinato investimento.
- In assenza di un accordo in tal senso, nell'ambito della consulenza d'investimento il fornitore di servizi finanziari non ha, in linea di principio, alcun obbligo di sorvegliare costantemente gli investimenti del cliente. In via eccezionale può comportarsi diversamente se nel rapporto di consulenza d'investimento tra la banca e il cliente si è creato un clima di fiducia adeguato.
- Nell'ambito della gestione patrimoniale, il cliente delega le decisioni di investimento al fornitore di servizi finanziari. Quest'ultimo è tenuto a tutelare gli interessi del cliente e ad amministrare i suoi valori patrimoniali fedelmente e accuratamente. Di conseguenza, rientra nell'obbligo di diligenza del gestore patrimoniale chiarire gli interessi del cliente, la sua propensione al rischio e la sua capacità di rischio. Il risultato di tali accertamenti deve essere registrato in un profilo cliente e deve essere definita con il cliente una strategia d'investimento adeguata.
- In linea di principio, spetta al cliente, che invoca una violazione dell'obbligo di diligenza da parte del fornitore di servizi finanziari, esporre o dimostrare tale violazione. La semplice affermazione generica di una violazione degli obblighi non è sufficiente. Secondo l'Ombudsman spetta tuttavia nuovamente al fornitore di servizi finanziari spiegare contraddizioni e lacune nella documentazione.
- Basandosi esclusivamente su un'evoluzione del valore dei propri investimenti ritenuta insoddisfacente dal cliente non si può dedurre una violazione degli obblighi di diligenza da parte del fornitore di servizi finanziari. Nell'apprezzamento delle prove, possono tuttavia essere presi in considerazione vizi di documentazione: «per esempio, in caso di accusa di mancata informazione e consulenza, gli incaricati messi di fronte a tale accusa devono allegare e provare le circostanze di fatto positive che inficiano l'accusa di omissione» (DTF 4A_364/2013 consid.6.6.4).

Pubbliche relazioni

Oltre alla conferenza stampa che si tiene sempre a metà anno, anche nella restante parte dell'anno l'Ombudsman delle banche svizzere si occupa di diverse attività nel settore delle pubbliche relazioni.

Pertanto, su invito, l'Ombudsman e il proprio rappresentante sono intervenuti come oratori a diversi fori e conferenze, e hanno tenuto lezioni nell'ambito di corsi di specializzazione (presso diverse università). Alle riunioni annuali della Rete europea per la risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET), nonché alla conferenza mondiale degli Uffici dell'Ombudsman (INFO Network) hanno colto l'occasione per uno scambio di opinioni con importanti esponenti all'estero.

Anche lo scorso anno sono pervenute nuovamente diverse richieste da parte dei media su tematiche bancarie specifiche. Le possibilità di incontro con esponenti delle organizzazioni settoriali e di protezione dei consumatori sono state ampiamente sfruttate per discutere questioni fondamentali e questioni bancarie specifiche. Occorre infine menzionare gli incontri regolari, di grande valore per entrambe le parti, con i rappresentanti di diversi istituti finanziari.

Averi senza contatti e non rivendicati

Dal 1996 l'Ombudsman funge anche da Centrale per la ricerca di averi senza contatti e non rivendicati. Nell'ambito di questa attività, nel 2018 egli ha ricevuto 468 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 424 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. Rispetto al livello minimo decennale dell'anno precedente, si è assistito a un aumento del volume delle domande di ricerca di circa il 15%. Il motivo principale è probabilmente da ricercarsi nelle notizie che i media esteri hanno riportato verso fine anno e che hanno ricordato a un vasto pubblico la possibilità di ricerca. Nell'anno in esame è stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto i valori patrimoniali di un totale di 41 relazioni cliente senza contatti (valori di conto / di deposito per 7.5 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di cinque cassette di sicurezza). 12 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 571 relazioni cliente senza contatti e non rivendicate, rendendo accessibili alle persone aventi diritto un totale di 115.2 mio CHF e il contenuto di 62 cassette di sicurezza. I dati statistici dettagliati vengono forniti alla pagina 54 - 57 (nel rapporto annuale, disponibile in tedesco e 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 per domande e dubbi in merito alla piattaforma di pubblicazione disponibile all'indirizzo www.dormantaccounts.ch/it. Nell'anno in esame, come nell'anno precedente, il dispendio ivi relativo è stato contenuto e limitato ai casi in cui la banca che aveva pubblicato le richieste ha dovuto essere sollecitata per aver omesso (troppo) a lungo di rispondere alle richieste pervenute o ai casi in cui, a causa di problemi tecnici, i presunti aventi diritto non hanno potuto presentare la propria richiesta nella modalità prevista tramite la piattaforma di pubblicazione.

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. Nell'anno in esame, esso ha tenuto in più occasioni sedute e 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 (rubrica "Ricerca di averi").