

Conferenza stampa annuale Ombudsman delle banche svizzere

Ombudsman: pronto per la LSerFi

- **Il Dipartimento federale delle finanze, in qualità di autorità competente, ha riconosciuto l'Ombudsman quale organo di mediazione ai sensi della LSerFi**
- **Nessuna responsabilità automatica della banca in caso di perdite di investimento**
- **Conferma delle decisioni giudiziarie relative ai tassi di reinvestimento negativi in caso di penale per rimborso anticipato di un'ipoteca a tasso fisso**
- **Nel 2019, sono stati trattati 2'013 casi: circa il 5% in più rispetto all'anno precedente.**

Zurigo, 2 luglio 2020. --- Alla sua conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere ha dichiarato di essersi occupato nel 2019, sotto diversi aspetti, delle conseguenze e dell'attuazione della Legge sui servizi finanziari LSerFi, dopo essersi fortemente impegnato negli anni precedenti nel relativo processo legislativo. La LSerFi obbliga non solo le banche, ma in linea di principio tutti i fornitori di servizi finanziari ad affiliarsi a un organo di mediazione. Per questo motivo, l'Associazione svizzera dei banchieri ha deciso che l'Ombudsman deve mettere le sue funzioni a disposizione di tutti i membri, anche di quelli che non hanno lo status di banca. Ciò ha comportato alcuni adeguamenti del suo Ordinamento procedurale. Per adempiere alle condizioni formali poste dalla LSerFi per il riconoscimento dell'organo di mediazione è stato necessario elaborare anche un nuovo regolamento organizzativo e un nuovo ordinamento dei contributi e dei costi. Alla fine di giugno 2020, l'Ombudsman è stato riconosciuto dal Dipartimento federale delle finanze come organo di mediazione ai sensi della LSerFi.

Per l'attività dell'Ombudsman sono ovviamente rilevanti anche le norme di comportamento che la LSerFi impone ai fornitori di servizi finanziari, come per esempio l'obbligo di effettuare una verifica dell'appropriatezza o dell'adeguatezza nell'ambito di una consulenza in investimenti o di una gestione patrimoniale. Sebbene questi obblighi in materia di vigilanza non fossero ancora in vigore nel 2019, erano già percepibili. In vista del loro adempimento, diverse banche hanno così chiesto ai propri clienti informazioni supplementari, fatto che alcuni hanno ritenuto troppo invasivo e per il quale hanno sporto reclamo presso l'Ombudsman. Viceversa, l'Ombudsman ha esaminato alcuni reclami dei clienti nei quali si riscontrava una documentazione relativa alle raccomandazioni d'investimento lacunosa o contraddittoria.

I clienti si lamentano regolarmente presso l'Ombudsman dell'insufficienza dei risultati degli investimenti o addirittura delle perdite da essi derivanti. Talvolta ci si dimentica che, in linea di principio, il rischio d'investimento è a carico del cliente e che una banca non risponde automaticamente per un determinato

risultato d'investimento. Le pretese in materia di responsabilità possono essere portate avanti solo se vengono soddisfatte determinate condizioni del diritto civile, per es. se la verifica di appropriatezza o adeguatezza era errata o se sono state impartite raccomandazioni d'investimento in contraddizione con il risultato di tale verifica.

Nell'agosto 2019, il Tribunale cantonale zurighese di ultima istanza (*Zürcher Obergericht*) ha confermato la giurisprudenza finora nota relativamente alla problematica della ripercussione sui clienti dei tassi di reinvestimento negativi nel calcolo delle penali fatturate loro in caso di rimborso anticipato di ipoteche a tasso fisso, e ha dato ragione al cliente. Da un lato, ciò ha fatto sì che le banche coinvolte risolvessero sempre più spesso i relativi litigi direttamente con i clienti. Dall'altro lato, i casi ancora sottoposti all'Ombudsman hanno potuto essere risolti più facilmente. Tuttavia, alcune banche sostengono che i loro contratti sarebbero diversi da quelli finora esaminati dai tribunali e continuano a non mostrare alcuna disponibilità ad un'apertura in tal senso. Nel frattempo, alcune banche interessate hanno adeguato i propri contratti in modo da prevedere espressamente l'addebito di tassi di reinvestimento negativi.

Nel 2019, l'Ombudsman ha evaso complessivamente 2'013 casi. 1'298 richieste sono state presentate oralmente e 715 per iscritto. Complessivamente i casi sono aumentati di circa il 5% rispetto all'anno precedente. Come anche nel 2018, la causa principale di problemi era imperniata su questioni relative all'esecuzione, seguite da reclami in materia di spese e commissioni. L'85% dei casi ha potuto essere evaso entro il termine previsto di 3 mesi. Il 94% delle proposte formulate dall'Ombudsman è stato accettato dalle banche.

Nel 2019 sono pervenute 468 nuove domande concernenti la ricerca di averi senza contatto e non rivendicati. È stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto 41 relazioni bancarie, con valori per un importo complessivo di 7,5 milioni CHF, e il contenuto di cinque cassette di sicurezza.

La versione integrale del rapporto annuale può essere scaricato in tedesco e francese. In italiano sono disponibili il riassunto "Il 2019 in Breve" all'indirizzo www.bankingombudsman.ch/it/documenti come pure gli esempi del rapporto annuale www.bankingombudsman.ch/it/raccolta-di-casi/.

Per ulteriori informazioni

Marco Franchetti
Ombudsman delle banche svizzere
Tel.: +41 (0)43 266 14 20
E-mail per i rappresentanti dei media: media@bankingombudsman.ch

L'Ombudsman delle banche svizzere

L'Ombudsman delle banche svizzere è un organo d'informazione e mediazione imparziale e gratuito. Tratta i reclami dei clienti di banche aventi sede in Svizzera, presentati contro quest'ultime. La sua attività è iniziata nel mese di aprile 1993. L'ente responsabile dell'ufficio dell'Ombudsman è la «Fondazione Ombudsman delle banche svizzere», che è stata fondata dall'Associazione Svizzera dei banchieri.

Le modalità per sottoporre all'Ombudsman un problema sono indicate nell'opuscolo «Procedura in sintesi», consultabile all'indirizzo <http://www.bankingombudsman.ch/it/documenti/>.