

## Conferenza stampa annuale dell'Ombudsman delle banche svizzere del 2 luglio 2015

### Relazione di Marco Franchetti Ombudsman delle banche svizzere

Gentili Signore, egregi Signori,

è un piacere darvi un caloroso benvenuto alla nostra conferenza stampa annuale. Prima di esporvi le cifre, desidero trattare brevemente un paio di temi concernenti l'ampio lavoro svolto dall'Ombudsman.

Consentitemi di iniziare con la Legge federale sui servizi finanziari (LSF). E' un tema che ho già diffusamente trattato lo scorso anno. Ora che ci stiamo avvicinando alla tornata decisiva, vorrei nuovamente sottolineare alcuni aspetti importanti per l'organo di mediazione.

Come sapete, nel mese di giugno dello scorso anno, il Consiglio federale ha pubblicato il proprio avamprogetto per la LSF, avviando la procedura di consultazione.

Una delle finalità della LSF dovrebbe essere la migliore protezione dei clienti, una tematica che riguarda direttamente l'Ombudsman delle banche e la sua attività.

Abbiamo preso parte alla procedura di consultazione, assumendo posizioni particolareggiate sulle disposizioni che riguardano la nostra sfera di competenza.

Il nostro parere circostanziato e le correzioni da noi auspiccate sono disponibili sul nostro sito web.

In sintesi, alla luce dell'attività pluriventennale dell'organo di mediazione, siamo convinti che debbano essere respinte le disposizioni contenute nell'avamprogetto che pregiudicano il ruolo di mediazione dell'Ombudsman o che limitano la sua libertà di manovra nell'ambito della procedura di conciliazione.

Ecco in breve, i seguenti punti essenziali:

- Il mandato dell'organo di mediazione deve continuare a essere orientato alla composizione delle controversie. Quale mediatore indipendente, l'Ombudsman non è un organo di esecuzione, incaricato di applicare la legge, men che meno di amministrare la giustizia. In uno stato di diritto queste funzioni devono restare appannaggio degli organi giudiziari.
- Le disposizioni legali concernenti la procedura di mediazione dell'Ombudsman devono limitarsi all'essenziale ovvero alla mediazione in caso di controversie. I principi fondamentali della procedura devono ispirarsi alla prassi attuale: semplicità, rapidità, equità e convenienza in termini di costo.
- L'organo di mediazione non deve essere costretto a espletare una propria valutazione giuridica, oppure a presentare una proposta per la risoluzione della controversia.
- Anche in futuro, l'organo di mediazione deve avere la libertà di decidere se avviare una procedura di mediazione, se interromperla o se raccomandare il ricorso alle vie legali nei casi in cui dovesse ritenere improbabile, sulla base della propria valutazione, che la procedura di mediazione possa concludersi con un esito positivo.

- La comunicazione tra l'organo di mediazione e le parti deve continuare ad avvenire senza restrizioni, in modo confidenziale. Soltanto così ognuna delle parti potrà esprimersi spontaneamente nei confronti dell'organo di mediazione.

Confidiamo che le nostre argomentazioni siano recepite nella nuova legislazione.

Come avrete notato nel frattempo, abbiamo rinnovato il nostro rapporto annuale, pensando che fosse giunto il momento di rimodernarne la veste grafica.

Tuttavia la nostra attenzione non si è concentrata soltanto sul design ma anche sul contenuto, che ora è di più facile lettura e offre maggiori informazioni.

Da subito troverete, oltre alle statistiche relative ai casi di mediazione e agli averi non rivendicati, all'analisi di due temi principali e a una ventina di esempi scelti, una panoramica delle ulteriori tematiche che hanno impegnato l'Ombudsman nel corso dell'esercizio in rassegna.

Ne sono un esempio le richieste in **materia di procure**, che tengono assiduamente occupato l'Ombudsman con ricorsi 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.

Un altro tema che ha destato grande scalpore l'anno trascorso è stato quello delle manipolazioni dei corsi risp. dei mercati da parte di determinate banche. Come poi è emerso, ne sono stato oggetto i titoli di partecipazione, i tassi di cambio, i prezzi dei metalli preziosi e i tassi d'interesse di riferimento.

Malgrado la grande risonanza mediatica di questi episodi, soltanto un numero esiguo di richieste e reclami è stato sottoposto in proposito all'organo di mediazione.

Al momento dell'analisi dei fatti, l'Ombudsman ha 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. Nella maggior parte dei casi si sarebbe potuto accertare un eventuale danneggiamento solo a fronte di una costosa indagine forense, impossibile nell'ambito di 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.

**Tema successivo: liquidazione di un istituto finanziario.** 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.

Al fine di garantire la parità di trattamento dei creditori, la liquidazione di una banca è assoggettata a regole estremamente severe. Ne è conseguita l'impossibilità per l'Ombudsman di svolgere attività di mediazione per quei casi che gli erano stati presentati.

I liquidatori non sono stati in grado di negoziare con l'Ombudsman risarcimenti specifici per non rischiare di favorire determinati creditori a scapito di altri.

Grazie al nostro intervento presso l'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA siamo quantomeno riusciti a ottenere che tutti i clienti che hanno chiesto assistenza ricevano informazioni dettagliate sulla procedura di liquidazione.

**Altro esempio: «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.

Purtroppo i processi messi in atto da diverse banche per chiudere le relazioni con la clientela in tali scenari non sempre hanno tenuto conto della situazione particolare dei clienti.

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 loro 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.

Ciò che emerge con chiarezza da questa esposizione è il fatto che l'universo bancario sta vivendo una profonda trasformazione.

Quello che fino a ieri era considerato un atteggiamento impeccabile e intelligente, oggi è messo al bando o addirittura proibito.

E mentre da un lato le banche iniziano ad avvertire la pressione dei costi e il peso dei vincoli normativi, dall'altro salgono le aspettative e le esigenze dei clienti: è questo lo spirito che contraddistingue la moderna società dei servizi.

Non c'è dunque da meravigliarsi se questo contesto teso favorisce l'insorgere di conflitti tra parti contraenti. Questi si ripercuotono poi direttamente sul lavoro dell'Ombudsman.

Lo sviluppo crea un'offerta di prodotti sempre più diversificata e, quindi, più complessa. Per l'organo di mediazione ciò vuol dire che i miei collaboratori devono disporre di competenze giuridiche e bancarie approfondite, in maniera da restare al passo con i tempi.

In quest'ottica ho colto l'occasione dei cambiamenti in atto in seno al personale del mio ufficio per allineare le qualifiche dei collaboratori ai nuovi requisiti. Negli ultimi mesi ci siamo assicurati competenze specialistiche rilevanti in ambito giuridico, completate da solide conoscenze acquisite nel corso di una pluriennale attività in ambito bancario.

Ormai il nuovo team è al completo. L'organo di mediazione dispone nuovamente di otto collaboratori a tempo indeterminato assegnati a 7,6 posti di lavoro a tempo pieno.

Permettetemi di ribadirlo: l'Ombudsman delle banche non è un one-man show. Senza un team competente e impegnato non sarebbe in grado di adempiere alle proprie mansioni, ampiamente articolate e molto complesse.

## Statistiche

Per concludere, vorrei dare un'occhiata alle cifre dell'anno trascorso.

Nel 2014 l'Ombudsman ha trattato in totale 2002 casi, con un calo dell'8% circa rispetto al 2013 (2178), quando tuttavia le cifre relative ai casi sono state straordinariamente elevate a causa delle richieste e dei ricorsi per la questione delle retrocessioni.

I dati che si riferiscono all'esercizio in rassegna restano comunque superiori alla media di lungo periodo, pur non raggiungendo i volumi degli anni della crisi finanziaria, come il 2008 con 2839 casi e il 2009 con 4198 casi.

### Consulenza d'investimento e gestione patrimoniale

Questo settore comprende le richieste e i reclami presentati a proposito di errori commessi dalla banca nella sua attività di consulenza o quando non ha rispettato i suoi obblighi di diligenza nell'ambito della gestione patrimoniale. Il forte calo di questa categoria rispetto al volume globale (15% nel 2014, 30% nel 2013) è dovuto alla marcata riduzione dei reclami in materia di retrocessioni.

### Borsa e depositi

I casi di questa categoria, della quale fanno parte prevalentemente gli episodi di errata o incompleta esecuzione degli ordini di borsa oppure le quote di fondi non correttamente conteggiate, sono aumentati dell'8%. La quota di questa categoria rispetto al totale delle richieste è quindi passato dal 13% del 2013 al 15% del 2014.

### Crediti e ipoteche

Il numero di casi di questa categoria è rimasto praticamente invariato al livello dell'anno precedente. Le domande e le controversie riguardanti gli indennizzi per risoluzione anticipata, pretesi dalle banche in caso di rimborso anticipato delle ipoteche a tasso fisso, sono state al centro di molti interventi.

### Conto, traffico dei pagamenti e carte

Questa categoria rappresenta dal 2011 la quota preponderante. Il numero di casi trattati si è sostanzialmente assestato ai livelli dell'anno scorso, aumentando solo leggermente dal 32% al 35%. Come nel 2013, hanno avuto grande rilievo le richieste e i reclami concernenti la situazione dei clienti esteri (commissioni per clienti domiciliati all'estero, disdetta della relazione d'affari da parte della banca).

### Varie

Sotto questa voce sono catalogati i casi che non possono essere attribuiti ad altri settori. Nell'esercizio in rassegna i casi con attinenza estera (casi legati a varie tematiche fiscali) hanno pure aumentato in questa categoria. Un aumento si registra altresì per le richieste che non rientrano nella sfera di competenza dell'Ombudsman (nessuna banca coinvolta, richieste di carattere generale e informazioni generiche di tipo legale ecc.). Ciò ha fatto aumentare considerevolmente sia il numero di casi sia la rispettiva quota nell'esercizio in rassegna.

### **Provenienza geografica dei clienti**

Tradizionalmente il gruppo più consistente di casi registrato dall'Ombudsman delle banche è quello proveniente dalla Svizzera tedesca, con una quota tra il 40% e il 50% in media. Gli anni 2008 e 2009, con quote superiori al 60%, sono stati un'eccezione: allora i clienti della Svizzera tedesca furono particolarmente colpiti dalle turbolenze legate ai prodotti «absolute return» e al caso «Lehman Brothers».

Nel 2014 la quota della Svizzera tedesca si è attestata al 45%, quella della Svizzera romanda all'11% e quella del Ticino al 2%. La quantità di richieste provenienti dall'estero ha registrato un significativo balzo in avanti, passando dal 33% al 42%. Come già spiegato quest'aumento va ricondotta alle convenzioni fiscali, le spese fatturate in relazione con l'estero e lo scioglimento della relazione da parte della banca.

### **Valore del contenzioso**

Ove possibile e opportuno, l'Ombudsman registra il valore del contenzioso. Nel 2014 ciò è stato possibile nella metà dei casi risolti per iscritto.

Rispetto all'anno precedente, il numero dei reclami con un valore del contenzioso inferiore a CHF 100.– è leggermente aumentato. Quest'aumento è l'espressione delle tensioni esistenti tra banche e clienti, avendo quest'ultimi presentato più reclami per questioni di principio.

Per contro, come negli anni precedenti, i casi con un valore del contenzioso superiore a un milione di franchi sono stati l'eccezione.

Nell'89% dei casi trattati dall'organo di mediazione il valore del contenzioso è rimasto inferiore a CHF 200 000 e nell'81% esso non superava CHF 100 000.

### **Evasione dei reclami scritti**

Nell'esercizio in rassegna l'organo di mediazione ha evaso complessivamente 887 casi per iscritto. In ognuno di essi il cliente ha ricevuto un parere motivato o una lettera conclusiva.

Le richieste in cui il cliente non si è rivolto all'Ombudsman allo scopo di ottenere un suo intervento nei confronti della banca ma semplicemente per ottenere un'informazione o un parere a titolo indicativo rappresenta una parte considerevole dei casi trattati. Anche questi clienti hanno ricevuto dall'Ombudsman una risposta scritta dettagliata.

Nel 28% delle richieste scritte, l'organo di mediazione non è entrato in materia, in parte per mancanza di competenza (11%) oppure perché il cliente non aveva ancora inoltrato il proprio reclamo direttamente alla banca (17%).

Per un altro 8% dei casi la procedura è stata interrotta, non avendo il cliente provveduto a trasmettere la documentazione necessaria.

Infine il 5% dei casi ha dovuto concludersi senza alcun risultato, per questioni di prove. In questi casi le parti coinvolte nella procedura di mediazione hanno mantenuto, su punti essenziali, una posizione divergente, non hanno la necessaria disponibilità al compromesso e quindi anche l'organo di mediazione non è in grado di accertare l'effettiva fattispecie.

La percentuale di casi in cui l'Ombudsman delle banche è intervenuto presso la banca si aggira solitamente tra il 30% e il 35%.

Nell'esercizio in rassegna, l'organo di mediazione è intervenuto in 275 casi, pari a una quota del 31%.

In 122 casi, dopo un'analisi più minuziosa dei fatti, l'organo di mediazione ha ritenuto opportuna una correzione da parte della banca. Nella grande maggioranza di questi casi (94%) la banca ha accolto la tesi dell'Ombudsman e un accordo ha potuto essere trovato con il cliente.

### **Centrale per la ricerca di averi non rivendicati**

Dal 1996 la «Centrale per la ricerca», incorporata nell'Ufficio dell'Ombudsman delle banche, affianca gli aventi diritto nella ricerca dei cosiddetti «averi non rivendicati» che si suppone siano depositati presso banche svizzere non identificate.

Nell'esercizio in rassegna sono stati richiesti più questionari rispetto all'anno precedente, precisamente 831 (2013: 806). Più della metà dei richiedenti (550) si è avvalsa della possibilità di ordinare i questionari con il rispettivo formulario disponibile sul nostro sito web.

Nello stesso periodo sono stati rinviati 510 (480) questionari compilati e dopo un approfondito esame 491 (464) di questi sono stati ritenuti sufficientemente legittimati. Da questi 491 questionari sono emersi complessivamente 530 (504) nomi, poi inseriti nella banca dati come ordini di ricerca. Il 5% di tali nomi è risultato anteriore al 1945.

Il sistema ha quindi rilevato numerose corrispondenze, 61 (46) delle quali sono state valutate plausibili dalla Centrale per la ricerca e alle banche notificanti sono stati trasmessi i rispettivi dossier per un accertamento più dettagliato, che per 27 (27) casi si è tramutato in una concordanza reale. Gli aventi diritto hanno così potuto recuperare beni per un valore di 4,63 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di sei cassette di sicurezza.

Il sistema funziona in modo impeccabile visto che mette automaticamente a confronto anche gli ordini anteriori della Centrale per la ricerca con le segnalazioni delle banche di recente registrazione. In altri otto casi, precedentemente conclusi con esito negativo, ciò ha consentito di individuare una corrispondenza.

Dal 2001 la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare complessivamente 357 relazioni con la clientela non rivendicate e a rendere accessibili agli aventi diritto un totale di 52,5 milioni di franchi svizzeri e 42 cassette di sicurezza.

Vi ringrazio per la cortese attenzione e resto a vostra disposizione per eventuali domande.