

## Ombudsman delle banche svizzere - Relazione annuale 2011

### Punti essenziali

In un mondo bancario soggetto a mutamenti rapidi ed in più dopo una profonda scossa dovuta alla crisi finanziaria del 2008/2009, per la Fondazione Ombudsman delle banche svizzere ed il suo Consiglio di fondazione, come pure per l'Ombudsman stesso, è imprescindibile riflettere su un certo numero di considerazioni. Dovranno innanzitutto domandarsi, allo scopo di offrire alla clientela bancaria un servizio ancora migliore nel caso di un conflitto, quali cambiamenti si impongono nella percezione dell'istituzione stessa e del suo ruolo.

Nell'anno in esame gli argomenti sotto menzionati sono stati al centro del confronto.

### Deve l'Ombudsman non solo fungere da consulente e mediatore, ma pure decidere?

La distribuzione di prodotti Madoff e Lehman ha provocato grossi problemi a numerosi investitori. Uno studio dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) ha rivelato che il motivo principale di questi problemi erano disposizioni lacunose che regolano il rapporto tra le banche ed i loro clienti. Con il loro rapporto "Regolamentazione della produzione e della distribuzione di prodotti finanziari a clienti privati - stato attuale, lacune e possibili opzioni" (FINMA - rapporto di distribuzione 2010, [www.finma.ch](http://www.finma.ch), sotto media/comunicazioni media 2010/10.11.2010: Regole di distribuzione) FINMA lancia la discussione per una migliore protezione della clientela. In data 10 novembre 2010 la FINMA ha avviato un'indagine conoscitiva. Desiderava aprire una larga discussione per una migliore protezione della clientela e proponeva testualmente, di creare un'unica istanza di mediazione (Ombudsman) per *tutti* i prestatori di servizi finanziari, dotata di una competenza decisionale. L'Ombudsman, in casi controversi, emanerebbe una sentenza vincolante per la banca. Un'organizzazione di consumatori ha accolto con favore l'atteggiamento della FINMA. I media si sono occupati del tema e hanno analizzato criticamente il ruolo dell'Ombudsman delle banche.<sup>1</sup>

Da parte nostra, tuttavia, avevamo buoni motivi per non aderire alla proposta della FINMA, in quanto non sarebbe nell'interesse della clientela, trasformare l'ente di mediazione Ombudsman in una specie di tribunale settoriale. Troppo evidenti sono i vantaggi del regolamento in vigore. *"Senza competenza decisionale, le banche come i clienti possono comunicare con l'Ombudsman delle banche in maniera più aperta, non dovendo aspettarsi che tutte le informazioni fornite potrebbero essere utilizzate contro di loro. Inoltre è nostra convinzione che l'allestimento della procedura di mediazione in "procedura giudiziaria" aumenterà la pressione sulla clientela di lasciarsi rappresentare da esperti già nella fase di mediazione. Fintanto la libertà decisionale appartiene alle parti, sono loro che decidono fin dove vogliono impegnarsi."* D'altra parte abbiamo suggerito di completare il concetto esistente, in particolare per i casi (rari ma irritanti) *"nei quali la banca in modo evidente tenta in malafede di sottrarsi alla propria responsabilità"*. (Download della presa di posizione unicamente in tedesco come PDF: <http://bit.ly/IjVkr>).

<sup>1</sup> Il 24 febbraio 2012, la FINMA ha pubblicato, come risultato dell'indagine conoscitiva, "un documento di posizione FINMA regole di distribuzione" (regolamentazione della produzione e della distribuzione di prodotti finanziari) [www.finma.ch](http://www.finma.ch) sotto Media/comunicato di stampa del 24.2.2012: La FINMA propone un pacchetto di misure per rafforzare la tutela dei clienti.

## Posizione

Il dibattito interno ed esterno riguardante il ruolo dell'Ombudsman delle banche, ma anche il fatto che l'ente Ombudsman potrà festeggiare nel 2013 i suoi vent'anni d'esistenza, hanno spinto il Consiglio di fondazione della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere di tirare le somme della propria attività. Determinante per ciò era in prima linea il numero delle richieste della clientela in forte aumento (particolarmente i "casi di serie"), ed in questo contesto la disponibilità nettamente ridotta di certe banche, anche se poco numerose, d'accettare le proposte di soluzioni dell'Ombudsman delle banche. Il Consiglio di fondazione ha incaricato l'ex CEO dell'Associazione Svizzera dei Banchieri Urs Philipp Roth-Cuony di realizzare uno studio ("Evaluation BOM"). In vista dell'ulteriore dibattito, lo studio dovrebbe fornire un'analisi fondata dell'istituzione e del lavoro pratico dell'Ombudsman delle banche, come pure delle proposte in merito dello sviluppo futuro dell'ente Ombudsman. Le all'incirca 90 pagine del rapporto (Download dello studio in tedesco <http://bit.ly/JIIQ6R>) entra nei particolari delle problematiche e contiene 10 raccomandazioni concrete per l'ulteriore sviluppo dell'ente Ombudsman delle banche. Il Consiglio di fondazione ha esaminato le proposte e ha già intrapreso le necessarie misure per realizzare la maggior parte delle migliorie dei regolamenti e delle procedure pratiche suggerite.

Lo studio arriva alla conclusione seguente.: Il concetto dell'Ombudsman delle banche svizzere si è affermato e non deve temere il confronto con sistemi simili in vigore all'estero. Le basi regolamentari come pure la pratica procedurale sviluppata in maniera informale sono conformi alle raccomandazioni della Commissione europea e garantiscono il rispetto dei criteri seguenti:

- Indipendenza e neutralità;
- Trasparenza ed efficienza;
- Facoltà per chiarificazione complessiva (obbligo d'informazione e di edizione di atti per la banca).
- Procedura leale e contraddittoria, diritto d'essere ascoltato dal giudice;
- Valutazione delle richieste dei clienti secondo diritto ed equità;
- Procedura gratuita ed accessibilità all'Ombudsman in modo facile;
- Libertà d'azione e diritto di rappresentanza.

Urs Philipp Roth-Cuony ritiene inopportuno, per la procedura di mediazione, il potere decisionale messo sul tappeto dalla FINMA. Egli consta che tale potere non si è finora imposto in sistemi Ombudsman e non ha alcun carattere normativo nel settore finanziario, anzi che è addirittura estraneo al concetto tradizionale d'Ombudsman.

## Statistica

La parte statistica presenta l'evoluzione del numero dei casi come pure la suddivisione secondo i rami, provenienza geografica ed altri criteri informativi. Nel corso dell'anno in esame, sono stati trattati in totale 1889 casi, ciò che rappresenta una leggera diminuzione nei confronti del rapporto 2010.

Tale volume rimane tuttavia nettamente sopra quelli che hanno preceduto gli anni record 2008/2009. L'ulteriore aumento del nostro tasso d'accettazione è piacevole: In 91 % dei casi ove

---

---

l'Ombudsman ha chiesto alla banca una rettifica, la stessa si è dichiarata d'accordo. La tendenza dei clienti di rimettere in questione o di discutere sempre di più una valutazione a loro sfavore rimane d'attualità. Indubbiamente questo sviluppo tuttavia si noterà non solo nel nostro settore d'attività.

Gli eventi legati alla situazione monetaria e la crisi dei debiti, ampiamente discussi dai media, si sono impressi negativamente nella memoria di molti clienti bancari. Inoltre, in maniera generale, diminuisce la disponibilità d'accettare una valutazione non corrispondente alla propria. Dare "ragione" ad una banca sembra, per alcuni clienti bancari, di principio inaccettabile.

Nello stesso tempo non vogliamo sottacere che talvolta dobbiamo lottare con notevole dispendio con le banche per trovare delle soluzioni, e che in pochi casi i nostri sforzi rimangono infruttuosi anche quando i fatti parlano in modo chiaro a favore del cliente. Tali situazioni sono certamente rare ma non giovevole alla fiducia dei clienti bancari. Sono altresì insoddisfacenti i casi ove le parti riferiscono in maniera contraddittoria il contenuto di conversazioni di consulenza, quando potrebbero essere decisivi per un'eventuale responsabilità della banca, o altresì che trattano esclusivamente ordini o contratti controversi impartiti oralmente. In tali casi un procedimento d'assunzione delle prove - unicamente di competenza del giudice - potrà semmai chiarire la situazione.

### **Esempi di casi**

Selezionando i casi interessanti per il rapporto annuale, siamo rimasti sorpresi nel constatare quante volte trattasi della legittimazione, cioè se qualcuno dispone di un conto bancario, se può impartire ordini o solamente se è autorizzato a ricevere informazioni circa l'esistenza di una relazione bancaria. Domande di questo genere si pongono in modo particolare nel contesto di materie di successione o a proposito di beni di minori. Gli esempi fanno capire che l'ente Ombudsman deve essere in ogni momento in grado di seguire e padroneggiare temi complessi legati alla banca e al cliente, come pure l'evoluzione rapida del sistema bancario.

In generale, gli esempi di casi sono ponderati ed elaborati in modo che illustrano i punti e le dichiarazioni centrali di fondo, ma che con ciò non permettono d'identificare né il richiedente né la banca toccata. Dimostrano i dettagli complessi e svariati e le riflessioni che vengono prese in considerazione dall'Ombudsman per le sue valutazioni e raccomandazioni. È nella natura delle cose che molti clienti sono spesso sorpresi di questa complessità, risultante da una combinazione abile d'aspetti tecnici, giuridici e d'equità. Riteniamo importante d'informare i clienti in un linguaggio comprensibile in merito ai fattori determinanti per una decisione e di motivare la decisione in modo che sia per loro intelligibile.

### **Beni non reclamati**

Nel corso dell'anno in esame, il numero delle richieste in questo settore è sceso leggermente. Il numero delle ricerche con esito positivo è comunque aumentato, pure leggermente; i valori così rintracciati ammontano a CHF 5,4 Mio. , cioè sotto il valore dell'anno precedente. Dall'introduzione delle direttive esistenti dall'anno 2001 è stato possibile rinvenire in totale 268

---

---

---

relazioni bancarie senza notizie e 30 cassette di sicurezza, messi a disposizione degli aventi diritto per un importo di CHF 37,1 Mio. Ciò dimostra ancora una volta l'importanza intatta della Centrale di ricerca.

## **Ringraziamenti**

In quest'anno d'esercizio ricco di avvenimenti, il nostro ringraziamento va a tutte le parti interessate:

- Ai clienti delle banche che richiedono consigli ed aiuto, per la loro fiducia nell'istituzione e per i loro suggerimenti preziosi allo scopo di migliorare la nostra attività.
- Alle banche, per il loro atteggiamento per il più aperto nella ricerca di soluzioni.
- Al Consiglio di fondazione, per il sostegno sempre stimolante della nostra attività.
- Ai media per la loro informazione obiettiva.
- A tutti i collaboratori per l'impegno prestato e la loro disponibilità di confrontarsi con le sfide del futuro che non mancheranno a presentarsi.

Hanspeter Häni  
Ombudsman