

Il 2020 in breve

Anche per l'Ombudsman il 2020 è stato un anno caratterizzato dalla pandemia del coronavirus. Conseguentemente alle misure adottate dalla Confederazione nel marzo 2020, in pochi giorni i collaboratori dell'Ufficio dell'Ombudsman hanno dovuto riorganizzare la loro attività in «home office». Grazie all'uso delle tecnologie moderne e alla riorganizzazione dei processi interni, le attività dell'Ombudsman hanno potuto essere adeguate alla nuova situazione, senza subire interruzioni. Nonostante le restrizioni della vita pubblica, il numero di richieste telefoniche e di segnalazioni scritte di nuovi casi, nonché di mandati di ricerca concernenti averi senza contatti e non rivendicati non è diminuito, bensì è rimasto elevato o ha persino subito un incremento. Di conseguenza, la mole di lavoro dell'Ombudsman è rimasta elevata per tutto l'anno. In linea di massima, le richieste dei clienti hanno potuto essere trattate entro i termini. Alcuni casi di ritardo si sono purtroppo verificati, anche a causa di prese di posizione e risposte tardive delle parti coinvolte.

Procedura dinanzi all'Ombudsman

Nell'anno in rassegna, la pandemia non ha comportato unicamente sfide di natura organizzativa. Si è manifestata anche nelle procedure di reclamo. Oltre a un elevato numero di casi relativi a vari prodotti e servizi offerti dagli istituti, l'Ombudsman ha dovuto trattare numerosi reclami relativi a casi in cui i clienti, vittime di reati commessi da terzi, avevano avanzato pretese nei confronti della propria banca. Questo forte aumento è probabilmente stato dettato, almeno in parte, dalla pandemia. La problematica verrà descritta di seguito, sotto il titolo «truffa». La pandemia del coronavirus e le conseguenti turbolenze sui mercati hanno determinato anche i casi trattati, sotto il titolo «operazioni d'investimento finanziate a credito». Alcuni casi selezionati, relativi all'intero ambito di attività dell'Ombudsman, si possono consultare su www.bankingombudsman.ch/it/raccolta-di-casi/.

Nel corso delle summenzionate turbolenze di mercato, diversi clienti si sono lamentati presso l'Ombudsman del fatto che le operazioni sui titoli che avevano ordinato alla banca non erano state eseguite tempestivamente. Ne sono un esempio i casi 2020/25 e 2020/18. Nel caso 2020/23, si sono poste due questioni. Da un lato, se il cliente aveva effettivamente impartito un ordine di vendita in previsione di un probabile crollo dei corsi dei suoi titoli e, dall'altro, se il consiglio della banca di attendere con la vendita era ragionevole a fronte della situazione di marzo 2020. Nel settore dei crediti, l'Ombudsman si è dovuto occupare dei problemi relativi ai crediti Covid-19. In proposito si rinvia al caso 2020/15, che tratta del rimborso di un credito Covid-19 eccessivo, versato a seguito dell'indicazione di una cifra d'affari troppo elevata.

Nel settore dei crediti, l'Ombudsman ha inoltre esaminato dei casi in cui i clienti sostenevano che la banca, allo scadere del contratto di leasing, aveva negato loro l'esercizio di un'opzione d'acquisto del veicolo. Ne è un esempio il caso 2020/16. Nel caso 2020/17, i clienti avevano cambiato banca omettendo di rispettare il termine di disdetta di sei mesi prima della scadenza della propria ipoteca fissa.

All'Ombudsman vengono regolarmente sottoposti problemi relativi ai tassi di cambio. Nel caso 2020/04, un cliente si è lamentato del fatto che la banca, per un'operazione di e-banking, gli aveva fatturato un tasso di cambio nettamente sfavorevole rispetto a quello indicativo fornitogli precedentemente dal sistema. Nel caso 2020/32, il cliente ha contestato un tasso di cambio a suo avviso eccessivo e poco trasparente per un'operazione con carta di credito.

Naturalmente anche per l'Ombudsman lo scandalo Wirecard si è fatto sentire, nell'anno in rassegna. Diversi clienti che hanno subito perdite con prodotti strutturati sull'azione Wirecard, i cosiddetti barrier reverse convertibles, hanno contattato l'Ombudsman criticando gravemente gli emittenti di tali prodotti. Ne è un esempio il caso 2020/26. Nel caso 2020/24, anch'esso vertente su una perdita d'investimento, la controversia principale era se la banca avesse allestito correttamente il profilo della cliente e tratto le giuste conclusioni per la consulenza d'investimento.

Nel settore dei prodotti previdenziali, l'Ombudsman ha esaminato un caso in cui un cliente aveva dimenticato di informare la fondazione di previdenza della sua banca della sua intenzione di continuare l'attività lucrativa oltre l'età ordinaria di pensionamento e pertanto di non voler ancora prelevare il suo pilastro 3a (caso 2020/19). Bisognava quindi chiarire se era possibile annullare il versamento degli averi comunicato dalla fondazione di previdenza. Nel caso 2020/27, si è posta la questione del prezzo determinante per il riscatto delle quote dei fondi previdenziali del pilastro 3a. Esso ha dato all'Ombudsman la possibilità di spiegare nuovamente il principio del «forward pricing», molto importante nel settore dei fondi d'investimento. Nel caso 2020/20, il cliente ha contestato il diritto della banca di compensare una pretesa, incorporata in un vecchio attestato di carenza di beni, con gli averi del pilastro 3a che gli erano stati versati.

In quali circostanze una banca è autorizzata a stornare degli importi accreditati su un conto del cliente? Questo interessante quesito giuridico si è posto nel caso 2020/03. Anche la legittimazione degli eredi e degli esecutori testamentari di clienti bancari deceduti solleva regolarmente questioni. Nel caso 2020/21, la banca aveva rifiutato a un esecutore testamentario la chiusura di un conto a causa, tra l'altro, di una vertenza successoria pendente. Nel caso 2020/22 si è posta la questione se, per ottenere informazioni su un conto chiuso, gli eredi di una cliente deceduta in Germania debbano presentare un certificato ereditario o se un testamento aperto davanti all'autorità competente sia sufficiente per legittimarli in tal senso.

Nel caso 2020/02, la questione era se la ricevuta di versamento emessa da un distributore automatico era opponibile alla banca, tenuto conto delle circostanze speciali. Nel caso 2020/01, la cliente non aveva raggiunto l'importo minimo necessario per beneficiare del bonus di interessi per i versamenti annuali effettuati, semplicemente perché la banca, contrariamente agli altri anni, le aveva addossato per la prima volta i costi di affrancatura di 85 centesimi per l'invio dell'estratto di fine anno.

Anche nell'anno in rassegna ci si sono state controversie concernenti le spese e commissioni. Nel caso 2020/29, senza previa comunicazione, la banca ha revocato al cliente le condizioni speciali a lui accordate, causando così un aumento considerevole dei costi per il suo mandato di consulenza patrimoniale. Il cliente si è opposto chiedendo la mediazione dell'Ombudsman.

Infine, l'Ombudsman ha trattato diversi reclami vertenti su questioni fiscali. Nel caso 2020/31, una società, avente sede in un Paese reputato per le sue attività offshore, si è opposta all'addebito, da parte della banca, di importanti spese legali in relazione all'esame dei suoi rischi fiscali da parte di un avvocato fiscalista statunitense che lei stessa aveva ingaggiato. Nel caso 2020/30, dei clienti italiani hanno contestato il fatto che la banca, abbia improvvisamente, dopo la sottoscrizione di un'ipoteca a tasso fisso, deciso di addossare loro le imposte sui redditi da capitale pretese dal fisco italiano. Nel caso 2020/28, una cliente, basandosi anche su di un estratto fiscale errato della banca, era convinta di aver conseguito degli utili da metalli preziosi fisici, esenti da imposta nel suo domicilio fiscale. Dopo aver constatato di essere stata in realtà titolare di un conto in metalli preziosi e di dover pagare le imposte sugli utili conseguiti, ha ritenuto la banca responsabile del danno fiscale.

Nel complesso, è stato sì un anno impegnativo e ricco di sfide, ma anche molto interessante. Inoltre, tra i numerosi reclami per truffa vi erano anche alcuni che non concernevano istituti soggetti alla competenza dell'Ombudsman. Egli non ha quindi potuto trattare questi casi, limitandosi a fornire alcune indicazioni ai clienti sulle possibili misure che potevano adottare, quali p.es. l'inoltro di una denuncia penale.

Nell'anno in rassegna, nella maggior parte dei casi, le banche interessate hanno dato seguito alle raccomandazioni dell'Ombudsman. Per contro, in circa 20 casi, non vi hanno dato seguito, motivo per cui l'Ombudsman ha dovuto rinviare i clienti ai tribunali ordinari. Nella maggior parte di questi casi, non sono noti i passi successivi che i clienti hanno intrapreso. Complessivamente 6 di questi casi riguardavano penali per disdetta anticipata, per i quali ai clienti erano stati calcolati tassi di reinvestimento negativi. Riguardo a questa problematica, ad oggi l'Ombudsman non è a conoscenza di sentenze che sostengano la posizione assunta dalle banche nell'ambito della procedura di mediazione dinanzi all'Ombudsman. Nell'anno in rassegna, l'Ombudsman è tuttavia venuto a conoscenza di due casi in cui i clienti interessati, al termine della procedura di mediazione, hanno fatto causa alla banca. Sembra che, in entrambi i casi, le banche abbiano riconosciuto integralmente le pretese dinanzi al tribunale. In un caso ciò sarebbe avvenuto già prima dell'udienza di conciliazione dinanzi al Giudice di pace.

Legge sui servizi finanziari (LSerFi)

L'istituto dell'Ombudsman delle banche svizzere è stato creato come fondazione nel 1992 dall'Associazione svizzera dei banchieri, nell'ambito dell'autodisciplina del settore bancario. I compiti, le competenze, i principi procedurali e il finanziamento dell'organo di mediazione, nonché gli obblighi di collaborazione degli istituti toccati da richieste e reclami sono stati disciplinati in base al diritto delle associazioni e fondazioni. Con l'entrata in vigore della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) fissata dal Consiglio federale al 1° gennaio 2020, a questa base regolamentare di diritto privato, tuttora vigente, si è aggiunta una normativa prudenziale, che in parte vi si sovrappone.

Due elementi di questa normativa sono particolarmente rilevanti per l'Ombudsman: da un lato, il requisito sancito dall'articolo 84 LSerFi per gli organi di mediazione operanti come intermediari nelle controversie giuridiche tra clienti e fornitori di servizi finanziari, di essere riconosciuti dal Dipartimento

federale delle finanze (DFF) e, dall'altro, il requisito sancito dall'articolo 77 LSerFi per le imprese qualificate come fornitori di servizi finanziari ai sensi della legge, di affiliarsi a un organo di mediazione riconosciuto dal DFF al più tardi con l'inizio della loro attività.

Già alla fine del mese di novembre 2019 l'Ombudsman aveva pertanto inoltrato al Dipartimento federale delle finanze una richiesta di riconoscimento, approvata con decisione del 24 giugno 2020.

Per quanto concerne l'obbligo di affiliazione per i fornitori di servizi finanziari, si è potuto osservare che, sebbene la LSerFi e la Legge sugli istituti finanziari (LIsFi) siano entrate in vigore soltanto ad inizio 2020, nel frattempo entrambe le nuove leggi sui mercati finanziari sono già state sottoposte ad una prima revisione legislativa. Pertanto il legislatore, nell'ambito della Legge federale sull'adeguamento del diritto federale agli sviluppi della tecnologia di registro distribuito del 25 settembre 2020 ha deciso di limitare la portata delle disposizioni determinanti per l'obbligo di affiliazione di cui agli articoli 77 LSerFi e 16 LIsFi sotto due aspetti: introducendo una limitazione esplicita alla prestazione di servizi finanziari ai sensi dell'articolo 3 lettera c LSerFi ed esonerando dall'obbligo di affiliazione i fornitori di servizi finanziari e gli istituti finanziari che forniscono servizi finanziari esclusivamente a clienti istituzionali o professionali ai sensi dell'articolo 4 capoversi 3 e 4 LSerFi.

Conformemente alle norme ad esso applicabili, l'Ombudsman delle banche svizzere funge da organo di informazione e mediazione indipendente e neutrale per i / le clienti degli istituti affiliati all'Associazione svizzera dei banchieri, esaminando domande e reclami concernenti i servizi bancari e finanziari forniti da detti istituti. Gli istituti assoggettati all'obbligo di affiliazione a un organo di mediazione riconosciuto ai sensi delle nuove leggi sui mercati finanziari devono poter attestare alla propria autorità di vigilanza di essere affiliati. Gli organi di mediazione sono inoltre tenuti per legge ad informare le competenti autorità di vigilanza sui fornitori di servizi finanziari ad essi affiliati. Nell'anno in rassegna, l'Ombudsman ha pertanto rilasciato 307 attestati di affiliazione scritti a istituti comunicatigli dall'Associazione svizzera dei banchieri e li ha comunicati all'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA.

Sin dall'inizio della sua attività nel 1993, le questioni e i reclami concernenti le operazioni con succursali estere di istituti erano espressamente esclusi dalla competenza dell'Ombudsman delle banche svizzere. La LSerFi prevede tuttavia che anche gli istituti esteri che forniscono servizi finanziari a clienti in Svizzera siano tenuti ad affiliarsi ad un organo di mediazione riconosciuto. Poiché, secondo l'intenzione dichiarata dalla sua fondatrice, l'Associazione svizzera dei banchieri, l'Ombudsman delle banche svizzere deve essere a disposizione in qualità di organo di mediazione per tutti gli istituti di sua competenza che sottostanno a un obbligo di affiliazione ad un organo di mediazione, nella seduta del 3 dicembre 2020, il Consiglio di fondazione ha deciso di estendere la competenza dell'Ombudsman. Secondo il corrispondente adeguamento all'articolo 2 dell'Ordinamento procedurale, dal 1° gennaio 2021 l'Ombudsman è competente anche per le operazioni con istituti all'estero che sono membri dell'Associazione svizzera dei banchieri, nella misura in cui si tratti di servizi finanziari a clienti privati ai sensi dell'articolo 3 lettera c e dell'articolo 4 capoversi 1 e 2 LSerFi.

Oltre all'obbligo di affiliazione, all'obbligo di partecipare alle procedure di mediazione e all'obbligo di versare contributi finanziari all'organo di mediazione, ai fornitori di servizi finanziari spetta ora ai sensi

della LSerFi anche l'obbligo per legge di informare i clienti sulla possibilità di una procedura di mediazione dinanzi all'organo di mediazione. Tale obbligo si applica in momenti diversi, rispettivamente in diverse occasioni:

- in caso di apertura di una relazione d'affari,
- in caso di rigetto di una pretesa giuridica rivendicata dal cliente,
- in qualsiasi momento, su richiesta del cliente.

Secondo l'Ombudsman, l'informazione sicuramente più utile è quella al momento del rigetto di una pretesa legale. A questo riguardo, i fornitori di servizi finanziari devono tuttavia vegliare che non vengano prodotte «procedure a vuoto», assicurando per esempio che le pretese con cui sono confrontati siano analizzate in modo sufficientemente approfondito, che le decisioni a riguardo siano prese al livello gerarchico appropriato prima di rinviare il cliente all'organo di mediazione e che le loro posizioni ed argomentazioni vengano comunicate al cliente in modo chiaro e trasparente. Nel rispetto del principio di sussidiarietà, di norma l'Ombudsman entra nel merito di una richiesta di mediazione solo se il cliente ha già confrontato per iscritto l'istituto con il suo reclamo e la sua pretesa e se quest'ultimo gli ha già trasmesso una risposta scritta nella quale spiega i motivi per i quali non intendo accedere alla sua richiesta. Se un istituto rinvia il cliente all'Ombudsman prima di aver proceduto in tal senso, l'Ombudsman non può, di regola, fare altro che sanare l'inadempienza nell'ambito della procedura di mediazione; questo, purtroppo, comporta spesso un onere e per le banche anche dei costi aggiuntivi.

Truffa

È notorio che, nell'anno caratterizzato dalla pandemia del coronavirus, i truffatori sono stati molto attivi, soprattutto in Internet, a seguito del Lockdown. Di seguito il termine «truffa» verrà inteso nel senso utilizzato nel linguaggio corrente e non nel senso, molto più preciso, che gli conferisce il Codice penale svizzero.

Purtroppo, dei truffatori sono spesso riusciti a ingannare i clienti e, facendo loro delle false promesse, a indurli a disporre dei loro averi bancari, per esempio a prelevare del denaro contante allo sportello bancario o al bancomat e a consegnarlo ai truffatori o ai loro complici. In altri casi, i clienti hanno fatto dei versamenti o addebitato la loro carta di credito facendosi idee sbagliate su come il loro denaro sarebbe stato usato. Questo tipo di transazioni viene comunemente definito «APP» o «Authorised Push Payment», poiché esse sono indiscutibilmente iniziate dal cliente stesso, tratto in inganno da parte dei truffatori sulla causale delle transazioni bancarie. Il cliente agisce quindi sulla base di un'idea sbagliata sul reale impiego del denaro trasferito. Una volta scoperte dette truffe, è spesso difficile capire come i truffatori siano riusciti a trarre in inganno le vittime. Ciò aumenta l'impatto psicologico, oltre che finanziario, sulla vittima.

Un altro tipo di casistica riguarda i processi mediante i quali i truffatori ottengono l'accesso diretto agli averi bancari dei clienti, p.es. avviando transazioni con firme falsificate o, oggi modalità più frequente, acquisendo i loro dati d'accesso al sistema di e-banking e operando accreditati a proprio favore. Oppure, tentano di accedere alle carte bancarie e ai codici PIN dei clienti, con i quali in seguito prelevano denaro o effettuano acquisti online. In questi casi i truffatori analizzano rapidamente i nuovi sviluppi tecnologici

e i prodotti al fine di individuarne i punti deboli ed esplorare nuovi campi di attività, come p.es. l'utilizzo di carte di credito archiviate nei cosiddetti Digital Wallets come Apple-Pay o Samsung-Pay. I fornitori di servizi finanziari e i criminali sono così in una vera e propria competizione. I criminali sviluppano sempre nuovi metodi per arrivare illegalmente al denaro dei clienti dei fornitori di servizi finanziari. Questi ultimi cercano di prevenire questa situazione inviando ai clienti degli avvertimenti e sanando eventuali punti deboli.

Di norma, i clienti danneggiati non riescono a rimpossessarsi del denaro sottratto dagli autori del reato, i quali nella maggior parte dei casi non possono essere identificati. Spesso questi atti criminali sono riconducibili a bande ben organizzate e attive a livello internazionale. Nei rari casi in cui l'autore viene preso, esso non è solitamente in grado di risarcire il danno. All'Ombudsman vengono sottoposti tutti questi casi, poiché i clienti ritengono che la banca debba rimborsare loro il denaro perso, avendo essa violato i suoi obblighi di diligenza.

Contrariamente alle aspettative di determinati clienti, non è affatto vero che una banca risponde automaticamente dei danni causati alle vittime di reati. Il diritto svizzero parte dal presupposto che in primo luogo il danno deve essere a carico di chi lo subisce. Solo in casi eccezionali un terzo deve risponderne. Di regola, una banca risponde solo in caso di violazione colposa del contratto, motivo per cui ci deve essere un cosiddetto nesso causale adeguato con il danno subito dal cliente. Si parla di causalità adeguata quando la violazione del contratto, secondo il corso ordinario delle cose e l'esperienza della vita, è idonea a provocare il danno in questione. La questione se nel singolo caso sussista una responsabilità della banca si decide in base alle circostanze concrete e tenendo conto delle disposizioni legali e contrattuali applicabili, nonché della relativa giurisprudenza e dottrina.

Nell'esaminare i casi, l'Ombudsman tiene conto anche di considerazioni di equità, poiché il pregiudizio finanziario che i clienti truffati subiscono è di regola molto importante.

Quando un cliente impartisce un ordine di pagamento, rientra negli obblighi della banca chiarire con la dovuta diligenza se quest'ordine è stato autorizzato, eseguendo un cosiddetto esame di legittimazione. Se l'ordine è impartito manualmente, questo controllo viene solitamente eseguito esaminando il diritto di firma e confrontando la firma con un modello depositato. Se l'ordine è impartito elettronicamente, si considera legittimata la persona che ha acceduto al sistema con i mezzi di legittimazione concordati. Se l'esame di legittimazione è positivo, la banca deve eseguire tempestivamente l'ordine ricevuto. Non rientra negli obblighi della banca verificare i motivi del cliente per il pagamento o dell'integrità del beneficiario del pagamento. Spetta piuttosto al cliente accertare che l'ordine impartito corrisponde alle sue intenzioni e verificare il destinatario.

Spesso i clienti sostengono che vi sia stata una violazione dell'obbligo di diligenza da parte della banca, per non aver osservato le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro. Queste ultime prevedono che, in caso di transazioni insolite, la banca è in linea di principio tenuta a effettuare ulteriori accertamenti. Questi obblighi spettano in primo luogo alla banca destinataria, che deve accreditare il denaro su un conto cliente. La banca mittente dovrebbe essere a conoscenza dell'origine dei fondi. Inoltre, le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro non servono a proteggere un cliente da danni causati da proprie decisioni non ponderate.

In caso di utilizzo abusivo di una carta, p.es. carta di debito o di credito, l'emittente della carta si assume di norma la responsabilità dei danni subiti qualora il cliente abbia rispettato integralmente gli obblighi di diligenza definiti nelle condizioni d'utilizzo della carta. Secondo l'Ombudsman, negli ultimi anni il catalogo degli obblighi di diligenza menzionati in tali condizioni della carta è tendenzialmente aumentato, fatto che si può spiegare con le nuove possibilità d'impiego delle carte. Inoltre, tali obblighi di diligenza vengono interpretati in modo sempre più rigoroso a scapito dei clienti.

Sul nostro sito web www.bankingombudsman.ch/it/raccolta-di-casi/, si trova sotto il titolo «Abuso e truffa» una selezione di casi trattati dall'Ombudsman nell'anno in rassegna. Un certo numero di clienti ha presentato all'Ombudsman dei reclami che egli ha raggruppato sotto il titolo «casi di brokeraggio». Tali clienti sono stati spinti da truffatori a trasferire fondi a broker per presunte operazioni di investimento. I fondi sono in seguito spariti, o perché sono stati destinati a scopi diversi da quelli previsti, o a seguito di perdite nell'ambito di operazioni altamente speculative. I clienti hanno allora rimproverato alle banche di non averli cautelati contro tali pagamenti. Ne è un esempio il caso 2020/07.

Contrariamente ai clienti del caso summenzionato che reputavano che la banca non aveva controllato sufficientemente le loro attività, nel caso 2020/08, la cliente si è lamentata di un controllo eccessivo da parte della banca. In effetti, gli ordini di bonifico, con cui lei voleva trasferire denaro a una persona, residente all'estero e conosciuta su Internet, erano apparsi insoliti alla banca. La banca aveva quindi presunto che si trattasse di un cosiddetto caso di «Romance scam», cercando pertanto di dissuadere la cliente dal procedere con questi trasferimenti. La banca le aveva poi addebitato per le sue spese delle commissioni che la cliente aveva rifiutato di pagare.

Nel caso 2020/09, si è posta la questione se il cliente avesse adempiuto ai suoi obblighi di diligenza nell'ambito dell'uso della sua carta prepagata. Egli non si era accorto che un bancomat era stato manipolato in modo da consentire ai criminali l'accesso alla carta e al relativo codice PIN. La stessa domanda si è posta nel caso 2020/10, in cui la cliente aveva considerato autentico un sito Internet di phishing, inserendovi i dati della propria carta per il pagamento di un invio di pacchi. In entrambi i casi, gli emittenti delle carte hanno ritenuto che i clienti, che avevano inteso effettuare una transazione abituale, avevano trasmesso i dati della carta a terzi non autorizzati, violando in tal modo l'obbligo di diligenza. Le circostanze di queste truffe ricordano un caso molto infelice sottoposto all'Ombudsman nel 2015, in cui una banca era giunta alla medesima conclusione allorché la cliente, vittima di una rapina e minacciata di morte con un'arma da fuoco, aveva fornito i dati della sua carta di credito (cfr. rapporto annuale 2015, caso 2015/13, solo in tedesco e francese, disponibile sul sito web).

In diversi casi sottoposti all'Ombudsman, i criminali sono riusciti a registrare le carte di credito dei clienti in un portafoglio digitale (Samsung-Pay o Apple-Pay) e quindi a effettuare transazioni non autorizzate dai clienti. Ne è un esempio il caso 2020/11. I clienti ritengono particolarmente gravoso il fatto che le transazioni non possano più essere bloccate nemmeno in caso di scoperta e comunicazione immediate. Ciò si spiega col fatto che il deposito della carta di credito in un portafoglio digitale avviene solitamente con una cosiddetta autenticazione a 2 fattori, ovvero mediante una conferma tramite l'utilizzo di un codice, inviato ad un numero di cellulare precedentemente registrato dai clienti.

I casi 2020/12 e 2020/13 vertono su richieste di risarcimento danni di clienti sui cui conti degli ignoti truffatori avevano ottenuto l'accesso tramite un cosiddetto attacco di phishing mediante il sistema e-banking. Essi dimostrano che le banche trattano questi casi in modo molto diverso. Infine, nel caso 2020/14, un cliente, vittima di una truffa simile, aveva ritenuto parzialmente responsabile del danno la banca destinataria, considerando che essa abbia violato le disposizioni in materia di riciclaggio di denaro.

Quali conclusioni si possono trarre da tutti questi casi? In caso di transazioni in denaro, i clienti devono essere cauti e interrogarsi con la dovuta diligenza sulle indicazioni fornite da terzi. Dovrebbero prendere sul serio le messe in guardia che gli istituti finanziari, la polizia e la stampa pubblicano regolarmente circa le attività dei truffatori. I truffatori agiscono in modo scaltro e adeguano rapidamente il loro comportamento alle circostanze, come chiaramente dimostratosi nell'anno caratterizzato dal coronavirus. Vi sono casi in cui le banche coprono almeno una parte del danno. Le banche non possono tuttavia fungere da rete di protezione generale per tutti i danni causati ai clienti, vittime di reati.

Operazioni di investimento finanziate a credito

Diverse banche offrono ai clienti l'opportunità di aumentare il loro volume d'investimento grazie a crediti su titoli. Nell'anno in rassegna, l'Ombudsman ha persino visto offerte di crediti su titoli a tassi d'interesse dello 0%. Questa operazione è interessante per le banche poiché, da un lato, la concessione di crediti offre di per sé possibilità di rendita e, dall'altro, permette di guadagnare denaro grazie al maggior patrimonio d'investimento e alle transazioni ad esso relative. Grazie agli investimenti finanziati con crediti, i clienti hanno maggiori possibilità di guadagno se i mercati si sviluppano secondo le loro previsioni. Tuttavia, in caso contrario, le perdite sono maggiori di quanto lo sarebbero state investendo unicamente il proprio denaro. Nel peggior dei casi, dopo aver perso i loro investimenti, i clienti devono inoltre rimborsare alla banca l'ammontare del credito rimasto scoperto. Gli investimenti finanziati con crediti si prestano quindi solo ai clienti che hanno una capacità di rischio e una propensione al rischio relativamente alte.

Nel caso del classico credito Lombard finalizzato al finanziamento di investimenti detenuti presso la banca, il cliente deve mantenere sempre una copertura sufficiente. Solitamente la banca fissa l'importo della copertura a propria discrezione, riservandosi di adeguarlo in qualsiasi momento, a dipendenza dello sviluppo delle condizioni sul mercato prevalente. Di regola essa stima il valore degli investimenti a dipendenza del loro tipo, determinandone il valore di anticipo. La percentuale detratta dal valore di borsa dell'investimento per stabilirne il valore di anticipo è detto margine.

Se il cliente viola l'obbligo di fornire una copertura sufficiente, la banca, è autorizzata a realizzare nella misura necessaria i valori patrimoniali costituiti in pegno dal cliente. Prima di procedere in questo modo, la banca effettua un "margin call", ovvero chiede al cliente di fornire una copertura supplementare o a ridurre il credito entro un termine fissato dalla banca. La Legge federale sui titoli contabili prevede l'obbligatorietà di tale preavviso. Solo gli investitori qualificati possono rinunciarvi anticipatamente. La dottrina ritiene tuttavia che, in situazioni eccezionali, si possa realizzare il pegno anche senza preavviso. Di norma, questo è anche quanto prevedono i relativi contratti delle banche.

I clienti si rivolgono regolarmente all'Ombudsman con reclami riconducibili a situazioni di forte turbolenza del mercato, come osservato nel mese di marzo dell'anno in rassegna, a seguito della crisi legata al coronavirus. Nel caso 2020/05, la questione verteva sul diritto della banca di procedere ad una realizzazione del pegno senza preavviso. Il cliente era dell'avviso che il pegno era stato realizzato prematuramente e in un momento sfavorevole, in quanto era prevedibile che i corsi si sarebbero ripresi.

Spesso in effetti, a posteriori sembra che le realizzazioni di pegni siano avvenute nel momento peggiore, ovvero quando i corsi erano al minimo. Solitamente, in circostanze del genere, il cliente che ha investimenti finanziati a credito non subisce unicamente la diminuzione dei suoi valori patrimoniali a seguito dell'andamento negativo dei corsi ma anche gli effetti negativi della diminuzione della copertura dovuta al fatto che, a causa delle turbolenze e delle incertezze che ne conseguono, le banche riducono anche i valori di anticipo delle garanzie.

Se è vero che dopo un crollo dei corsi, a un certo momento essi sono sempre tornati a salire, nel corso dell'anno in rassegna, la ripresa che ha fatto seguito alle turbolenze del mese di marzo era sorprendentemente alta. Taluni esperti avevano pronosticato una ripresa del genere. Altri erano invece stati più pessimisti o avevano preannunciato scenari addirittura catastrofici. Ciononostante, l'Ombudsman considera che in linea di principio l'andamento futuro dei corsi deve essere considerato incerto. A differenza di un cliente che investe unicamente il proprio denaro, chi effettua investimenti finanziati a credito non può semplicemente aspettare la ripresa dei corsi, bensì deve adempiere in qualsiasi momento ai propri obblighi derivanti dai contratti di credito e di pegno. La questione se una banca era legittimata a realizzare gli averi dati in pegno non può essere esaminata retroattivamente, quando l'andamento effettivo dei corsi è già noto.

Diverse banche danno al pubblico la possibilità di effettuare attività di trading su piattaforme Internet. A tal fine, esse conferiscono ai clienti dei margini di trading, affinché possano effettuare il cosiddetto «leveraged trading», ovvero effettuare transazioni con effetti leva più o meno elevati. Con un impiego relativamente limitato di fondi propri, finalizzati a garantire la fluttuazione del corso del sottostante (di regola delle valute o delle materie prime), i clienti possono effettuare un volume di transazioni elevato. Di solito le banche offrono questo tipo di servizio senza la relativa consulenza. Le piattaforme servono unicamente a eseguire gli ordini dei clienti, nel senso che l'operazione avviene in modalità «execution only». Nei contratti stipulati a tal fine con le banche, i clienti di regola confermano di comprendere i rischi di tali operazioni e di disporre di mezzi sufficienti per sostenerle.

Secondo quanto constatato dall'Ombudsman, molti clienti pensano che tali rischi siano limitati alla perdita del capitale proprio investito, poiché secondo le loro aspettative, le transazioni operate sulle piattaforme di trading vengono chiuse automaticamente in tempo utile, in modo che essi non subiscano ulteriori perdite. Benché l'Ombudsman possa capire che, sulla base del materiale di marketing, i clienti possano avere avuto questa impressione, la realtà è diversa. Anche nell'ambito di queste operazioni, ad un elevato potenziale di guadagno corrispondono considerevoli rischi di perdita, che per determinati tipi di operazioni, in teoria, sono addirittura illimitati. Una lettura approfondita di suddetti contratti rivela

però come tutti i potenziali rischi passano ai clienti, ivi incluso quelli relativi al funzionamento della piattaforma di trading e alla correttezza dei prezzi ivi riportati.

In considerazione dei reclami che l'Ombudsman riceve regolarmente a seguito di notevoli fluttuazioni del mercato, egli nutre dubbi sul fatto che i clienti interessati comprendano effettivamente i rischi delle operazioni da essi effettuate. Nel contempo, dubbi emergono anche sulla loro capacità finanziaria di farsi carico di tali rischi. Di solito, in relazione a tali eventi, i clienti contestano il buon funzionamento della piattaforma di trading o lamentano un servizio clienti carente o sovraccarico. Spesso devono far fronte ad elevati crediti scoperti a favore della banca che, secondo loro, superano di larga misura la loro capacità finanziaria. Di solito, nell'ambito della procedura di mediazione dinanzi all'Ombudsman, le banche toccate sono irremovibili. Ne è un esempio il caso 2020/06.

Del resto, all'Ombudsman giungono sia reclami di clienti che sostengono che la banca avrebbe chiuso prematuramente le loro posizioni, laddove avrebbe invece dovuto attendere una ripresa del corso da loro prevista, sia reclami di clienti che sostengono che la banca avrebbe concesso loro dei crediti troppo elevati e che avrebbe chiuso le proprie posizioni con troppa lentezza o troppo tardi, causando loro in tal modo un danno. In proposito si osserva che, secondo la giurisprudenza svizzera nota all'Ombudsman, le prescrizioni sul pegno e sul rispetto dei margini minimi servono in primis a tutelare le banche contro eventuali perdite e che, in caso di violazione di tali prescrizioni, di norma i clienti non possono appoggiarsi su di loro per rivendicare un risarcimento dei danni subiti.

Le cifre in breve

Nel corso dell'anno in rassegna, sono stati sottoposti all'Ombudsman complessivamente 2'175 casi, di cui 822 per iscritto e 1'353 oralmente, il che corrisponde ad un aumento complessivo dell'8% rispetto all'anno precedente.

Nell'anno in rassegna, l'Ombudsman ha evaso e chiuso 2'142 casi, di cui 1'353 orali e 789 scritti, il che corrisponde ad un aumento del 10% dei casi scritti e del 4% di quelli orali. In totale vi è stato un aumento del 6% dei casi risolti rispetto all'anno precedente (2'013 casi).

La quota dei clienti provenienti dall'estero è scesa al 25% (anno precedente 36%). Per contro, circa il 54% dei casi proviene dalla Svizzera tedesca (anno precedente 43%). La quota dei casi provenienti dalla Svizzera italiana è leggermente diminuita, mentre quella relativa alla Svizzera francese è leggermente aumentata.

Il settore «conti, traffico dei pagamenti, carte», con 449 casi nell'anno in rassegna, corrisponde a quello in cui è stato sottoposto il maggior numero di casi. La sua quota rispetto al volume totale dei casi è tuttavia leggermente diminuita del 5%, passando così al 57%. Hanno invece subito un forte incremento i due settori «borsa, deposito» e «crediti, ipoteche», sia per quanto concerne il numero dei casi (+ 49%, ovvero un totale di 103 casi, rispettivamente +40% ovvero un totale di 143 casi), sia per quanto riguarda la loro importanza rispetto al numero totale dei casi trattati (aumento del 3%, rispettivamente del 4%).

Per quanto riguarda l'origine dei problemi, come nell'anno precedente il tema più frequente è quello dell'esecuzione degli ordini dati dai clienti. Il numero di questi casi è aumentato del 12%, passando a 285

(254 nell'anno precedente). 164 di questi casi (58%) riguardavano il settore «conti, traffico dei pagamenti, carte» e altri 54 (19%) riguardavano il settore «crediti, ipoteche». La seconda problematica più frequente riscontrata nei casi scritti evasi è stata quella relativa a spese e commissioni (140 casi), pari ad una quota del 18%.

L'incremento dei casi legati alle truffe è lampante. Nell'anno in rassegna, il loro numero è aumentato quasi dell'80% (119 casi), un rialzo che riguarda tutti i settori. La questione truffe è stata, con il 15%, la terza problematica maggiore nel 2020. Sempre più spesso, in 75 casi trattati nell'anno in rassegna (erano 35 nell'anno precedente), una «limitazione bancaria» è stata all'origine del problema, p.es. quando un istituto finanziario rifiuta l'apertura di una relazione d'affari, la conclusione di un'operazione, la fornitura di una prestazione o l'esecuzione di un'istruzione del cliente.

Nell'89% dei casi, il valore litigioso è stato inferiore a 200'000 CHF e nell'86% dei casi non ha superato i 100'000 CHF.

Nell'anno in esame, l'Ombudsman è intervenuto presso gli istituti finanziari in 241 casi, corrispondenti a una quota del 31% (anno precedente: 26%) dei casi risolti o al 37% dei casi per i quali i clienti avevano depositato una richiesta di mediazione. Dopo un'attenta analisi dell'incarto, in 162 casi o due terzi dei suoi interventi, l'Ombudsman ha ritenuto opportuna una correzione da parte dell'istituto finanziario. Nell'87% di questi casi, l'istituto finanziario ha aderito al parere dell'Ombudsman e ha fatto un gesto a favore dei clienti.

Tutti i dati statistici dettagliati sono riportati al capitolo «cifre e fatti», alle pagine 66 – 77 del rapporto annuale 2020 (solo in tedesco e francese, disponibile sul nostro sito web).

Relazioni pubbliche

Per la prima volta, a seguito della pandemia da coronavirus, la conferenza stampa dell'Ombudsman delle banche svizzere, svoltasi a metà 2020, ha dovuto essere trasmessa online tramite l'applicazione Zoom. Visto che il numero di giornalisti partecipanti è stato maggiore rispetto a quello in occasione di conferenze in presenza, l'Ombudsman ha deciso di mantenere questa formula anche in futuro.

Anche la maggior parte delle riunioni che si svolgono regolarmente ogni anno, quali p.es. quella della Rete europea per la risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET) e della Conferenza mondiale degli uffici dell'Ombudsman (INFO Network), si sono svolte online, ma hanno comunque consentito un prezioso scambio di opinioni con i principali esponenti all'estero.

Nonostante le circostanze straordinarie dell'anno 2020, sono pervenute all'Ombudsman numerose richieste da parte dei media su tematiche bancarie specifiche. Innumerevoli contatti con esponenti di organizzazioni di protezione dei consumatori e rappresentanti di diversi istituti finanziari hanno consentito di discutere (quasi esclusivamente per telefono o per videoconferenza) sia di tematiche di fondo che di questioni specificatamente bancarie. Inoltre, anche nell'anno in rassegna i rappresentanti dell'Ombudsman hanno nuovamente partecipato – notabene online – a dibattiti pubblici e dato corsi presso università.

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, nell'anno in rassegna egli ha ricevuto 453 nuove domande di ricerca (una riduzione del 3% rispetto all'anno precedente), riferite agli averi di uno o più presunti clienti bancari. Tenuto conto di queste richieste e di quelle ancora pendenti dell'anno precedente, egli ha ritenuto sufficientemente legittimate 458 domande di ricerca (aumento dell'8%) e di conseguenza ha consultato i dati di 517 presunti clienti bancari (aumento dell'11%) nella banca dati centrale per gli averi senza contatti e non rivendicati. Nell'anno in esame, è stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto i valori patrimoniali di un totale di 28 relazioni cliente senza contatti (valori di conto / di deposito per 3.6 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di una cassetta di sicurezza). Tre di questi casi concernevano domande di ricerca già inoltrate nel corso di uno degli anni precedenti e pendenti presso la Centrale di ricerca, ma per le quali le relazioni clienti sono state segnalate dalle banche come prive di contatti solo nel 2020. Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca nel 2001, la Centrale di ricerca è riuscita a identificare complessivamente 599 relazioni cliente senza contatti e non rivendicate, rendendo accessibili alle persone aventi diritto un totale di 118.8 mio CHF e il contenuto di 63 cassette di sicurezza. I dati statistici dettagliati sono esposti alle pagine 78 – 81 del rapporto annuale 2020 (solo in tedesco e francese, disponibile sul nostro sito web).

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 richieste in merito alla piattaforma di pubblicazione disponibile all'indirizzo www.dormantaccounts.ch/it. Nell'anno in rassegna, come nell'anno precedente, il dispendio ivi relativo è stato contenuto e si è limitato essenzialmente a dare informazioni generali per telefono e in qualche caso all'invio di un sollecito alle banche che avevano ommesso (troppo) a lungo di rispondere alle richieste pervenute loro o ai casi in cui, a causa di problemi tecnici, presunti aventi diritto non sono riusciti a 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 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/ricerca-di-averi/.