

Il 2021 in breve

Come era già avvenuto per il 2020, anche l'anno in rassegna è stato contrassegnato dalla pandemia del coronavirus. I processi di lavoro dell'Ombudsman erano già stati adeguati nel 2020 ai particolari requisiti e hanno funzionato perfettamente. Tuttavia, dei ritardi sono di nuovo stati osservati nelle risposte date da alcuni istituti finanziari, il che ha condotto in alcuni casi a un allungamento della durata della procedura. Nel complesso, il numero dei casi sottoposti all'Ombudsman è leggermente diminuito. Potrebbero essere stati decisivi in tal senso la ripresa sorprendentemente rapida della situazione economica e il fatto che il 2021, in virtù di tale ripresa, si sia rivelato un anno ricco di soddisfazioni per la maggior parte degli investitori. Alcuni casi selezionati, relativi all'attività dell'Ombudsman, sono disponibili all'indirizzo: <https://bankingombudsman.ch/it/raccolta-di-casi/>.

PROCEDURE DI MEDIAZIONE DELL'OMBUDSMAN

I reclami dei clienti continuano a porre all'attenzione dell'Ombudsman un numero considerevole di casi di frode. La quantità complessiva di tali casi è nuovamente aumentata rispetto all'anno precedente. Il settore che ne risulta particolarmente interessato è quello relativo a «conto, traffico dei pagamenti, carte». Tali casi di frode seguono per lo più degli schemi noti in cui gli autori delle truffe, che agiscono talvolta in modo molto raffinato, non smettono mai di perfezionare il proprio modus operandi. L'Ombudsman raccomanda ai clienti di seguire le informazioni e le avvertenze delle autorità, degli istituti finanziari e delle organizzazioni per la protezione dei consumatori relativamente ai casi di frode, così come le proprie indicazioni pubblicate sul sito www.bankingombudsman.ch/it alla voce «Messaggi».

Nel caso 2021/06, i clienti erano rimasti vittime di truffatori che tramite un bancomat manomesso hanno avuto accesso ai dati delle loro carte di credito e che, subito dopo, li avevano utilizzati in modo illecito per eseguire operazioni a loro favore. Nel caso 2021/09, gli autori della truffa erano riusciti ad effettuare addebiti sulla carta prepagata del cliente, generando tramite computer un'enorme quantità di potenziali numeri di carte ed effettuando addebiti su carte che erano effettivamente in circolazione non appena uno dei numeri da essi generati coincideva fortuitamente con una carta autentica. Gli autori delle truffe non erano mai in possesso delle carte autentiche e non ricevevano i dati delle carte utilizzati abusivamente dal titolare della carta. La banca si è rifiutata di rimborsare gli addebiti al cliente, quest'ultimo non avendoli contestati entro il termine contrattualmente previsto. Nel caso 2021/08, il cliente aveva pagato con la propria carta di credito dei servizi erogati da una piattaforma di incontri. Egli ha richiesto che l'emittente della carta gli rimborsasse il denaro, essendosi sentito truffato dai gestori della piattaforma in questione dal momento che, a quanto gli era sembrato, i contatti non provenivano effettivamente da potenziali partners.

Come nel 2020, la pandemia del coronavirus ha portato a reclami relativi a casi di credito. I reclami legati a crediti lombard sono aumentati considerevolmente. Essi sono stati influenzati dagli squilibri di mercato dovuti al coronavirus. Nel caso 2021/15, tali distorsioni di mercato hanno portato a una realizzazione forzata di prodotti strutturati finanziati con un credito lombard. La questione controversa era quella di sapere se la banca era autorizzata ad eseguire tale realizzazione forzata. La banca ha riconosciuto che certi aspetti del suo comportamento erano scorretti, il nodo della questione era però determinare la data da prendere in considerazione ai fini del calcolo del danno derivante dalla realizzazione dei prodotti strutturati e quali misure il cliente avrebbe dovuto adottare per mitigare il danno. Nel caso 2021/21, il cliente aveva subito ingenti perdite con prodotti con effetto leva negoziati in borsa che avevano subito forti riduzioni di valore sempre per via degli squilibri di mercato legati al coronavirus. Il cliente ha accusato la banca, fra le altre cose, di non averlo informato dei rischi legati a tali prodotti e del fatto che avrebbe dovuto adottare per gli stessi dei margini di prudenza superiori. Egli ha chiesto alla banca di restituirgli il denaro che aveva versato nell'ambito delle chiamate a margine a cui aveva dato seguito per regolarizzare la sua situazione creditizia, appellandosi in proposito alle disposizioni del diritto UE. Nel caso 2021/16, i clienti si sono lamentati della richiesta di rimborso anticipato di un credito Covid. La banca aveva adottato tale misura, perché i clienti avevano modificato la forma giuridica della propria azienda in modo da soddisfare i requisiti necessari alla percezione degli aiuti per casi di rigore messi a disposizione dalle autorità cantonali in relazione alla crisi del coronavirus.

Nel settore dei crediti si sono ravvisati altri casi che hanno sollevato interessanti questioni. Hanno continuato a sorgere controversie legate alla problematica degli interessi negativi. In tal senso, una decisione del Tribunale cantonale di Zurigo (Obergericht des Kantons Zürich) nella quale si poneva la questione se la banca poteva calcolare il tasso d'interesse che si applicava all'ipoteca Libor di un cliente tenendo conto di tassi d'interesse Libor negativi o se si applicava una soglia minima con un tasso di riferimento pari allo 0%, aveva portato a diversi reclami innanzi all'Ombudsman. La problematica è esposta a titolo esemplificativo nel caso 2021/14. L'Ombudsman ha continuato a occuparsi regolarmente di problemi relativi a penali per disdette anticipate. Nel caso 2021/13, la cliente non era d'accordo con una penale per disdetta anticipata che la banca le aveva richiesto. Questo, perché il rimborso doveva essere effettuato solo in virtù del fatto che la banca non voleva mantenere l'ipoteca a causa del trasferimento della cliente all'estero. Il caso 2021/10 ha sollevato la questione se un determinato tasso d'interesse ipotecario, che la banca aveva definito in modo eccessivamente basso nel contratto scritto dopo aver erroneamente scambiato le cifre prima e dopo la virgola durante la stesura del contratto stesso, fosse vincolante.

Lo scandalo Wirecard ha tenuto impegnato l'Ombudsman anche nell'anno in rassegna. Il cliente del caso 2021/17 aveva acquistato azioni Wirecard nell'ambito di un rapporto di consulenza in investimenti e aveva, quando è emersa la grossa frode, subito una perdita totale. Il cliente ha accusato la banca di aver commesso errori nella consulenza in investimenti e pretese che quest'ultima gli risarcisse il danno.

Naturalmente l'Ombudsman ha dovuto occuparsi anche di numerosi reclami di clienti relativi a spese e commissioni bancarie. I casi 2021/25 e 2021/26 riguardano commissioni per mancata osservanza dei termini di preavviso applicabili a conti di risparmio. Le cosiddette commissioni sull'aver disponibile («interessi negativi») sono state oggetto dei casi 2021/22, 2021/23 e 2021/24. Più si protrae la situazione caratterizzata da interessi negativi, tante più le banche applicano ai loro clienti commissioni sull'aver disponibile. Si osserva inoltre una tendenza all'abbassamento dei limiti di esenzione. Siccome lo hanno fatto anche grosse banche retail, sono stati presentati diversi reclami orali e scritti. In virtù del proprio ordinamento procedurale, l'Ombudsman non può verificare se tali commissioni siano adeguate, ma solo se sono state validamente concordate. Per farlo, applica i propri principi relativi alle spese e commissioni bancarie. L'introduzione e l'adeguamento di tali commissioni rappresentano a suo parere adeguamenti contrattuali che devono essere comunicati in tempo utile ai clienti tramite la via di comunicazione per loro usuale, cosicché essi vi si possano adeguare ed eventualmente decidere di rescindere la relazione bancaria, qualora non acconsentano alle modifiche. È emerso come tali principi non sempre siano stati rispettati. Inoltre, l'Ombudsman ritiene che alcune disposizioni relative alle commissioni sull'aver disponibile risultino a volte un po' complicate e difficili da comprendere.

La cliente del caso 2021/05 si lamentava del fatto che non fosse stato eseguito un pagamento alla propria cassa pensioni per un acquisto straordinario nella propria cassa pensioni. La banca non ha contestato l'errore. Vi sono invece state controversie sulle conseguenze che essa ha avuto. La cliente aveva chiesto alla banca, fra l'altro, di assumersi il danno fiscale che ella aveva subito per non aver potuto detrarre dalle proprie imposte sul reddito nell'anno corrispondente l'importo che erroneamente non era stato versato. La banca riteneva invece che la cliente dovesse dedurre dal danno di cui chiedeva il risarcimento il vantaggio fiscale derivante dal fatto di poter detrarre tale importo in uno degli anni successivi.

I clienti si lamentano poi con una certa regolarità innanzi all'Ombudsman per malfunzionamenti di distributori automatici di denaro. Tali eventi rientrano nella problematica dell'esecuzione degli ordini che costituisce dal 2018 la quota più cospicua dei casi di reclamo. Un esempio in proposito si vince dal caso 2021/03. La cliente aveva inserito una grossa quantità di monete da 50 centesimi in un distributore automatico. L'importo accreditato era di molto inferiore a quanto si aspettava. La banca aveva insistito sul fatto che lo sportello avesse funzionato correttamente. In un caso del genere è importante che la fattispecie venga chiarita in modo rapido e trasparente con i mezzi disponibili, come per esempio la videoregistrazione.

Il caso 2021/27 è stato discusso diverse volte anche nella stampa. A causa di un errore nell'aggiornamento di un programma informatico, l'addebito sui conti di vari clienti di importi che essi avevano pagato con la propria carta di debito per le giocate in un casinò online aveva subito un ritardo. Questo ritardo ha causato dei problemi, poiché i rispettivi clienti hanno ritenuto erroneamente di disporre di averi superiori rispetto a quelli effettivamente presenti sui loro conti. Nel caso specifico si è posta la questione di sapere se una cliente, toccata dall'evento, doveva rispondere per il saldo negativo del proprio conto dovuto a un siffatto ritardo nell'addebito. Il cliente di cui al caso 2021/29 contestava un addebito sulla propria carta di credito relativo al noleggio di un'auto all'estero. Dopo la restituzione dell'autoveicolo, l'agenzia di noleggio gli aveva addebitato un importo per assicurazioni che nel contratto di noleggio il cliente aveva espressamente rifiutato.

LEGGE SUI SERVIZI FINANZIARI (LSerFi)

Anche nell'anno in rassegna è stato portato avanti il processo avviato nell'ambito delle nuove leggi sui mercati finanziari, segnatamente la Legge federale sui servizi finanziari LSerFi, ai fini dell'ottimizzazione dell'accesso dei clienti all'Ombudsman delle banche svizzere e della possibilità da parte di banche e fornitori di servizi finanziari di aderire a quest'ultimo.

Così, con effetto al 1° gennaio 2021, sono entrate in vigore le modifiche all'articolo 2 dell'Ordinamento procedurale che estendono ora la competenza dell'Ombudsman delle banche svizzere a operazioni con istituti con sede all'estero ad esso affiliati. Questo nella misura in cui si tratti di servizi finanziari a clienti privati ai sensi dell'articolo 3 lettera c rispettivamente articolo 4 capoversi 1 e 2 della Legge sui servizi finanziari (LSerFi).

L'Associazione Svizzera dei Banchieri, in qualità di fondatrice della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere, ha deciso a settembre 2021 di modificare l'Atto di fondazione allo scopo di agevolare l'adesione all'Ombudsman delle banche svizzere. Grazie a tali modifiche, la facoltà di aderire all'Ombudsman delle banche svizzere non è più soltanto appannaggio dei soci dell'Associazione Svizzera dei Banchieri, ma anche di istituti che si sono associati contrattualmente alla fondatrice per tale scopo. Al fine di riportare tale ampliamento anche nei restanti regolamenti della fondazione, il Consiglio di fondazione ha deliberato, con entrata in vigore 1° gennaio 2022, gli opportuni adeguamenti dell'Ordinamento procedurale, del Regolamento organizzativo e del Regolamento sui contributi e sui costi.

Gli istituti assoggettati a un obbligo legale di affiliazione a un organo di mediazione riconosciuto ai sensi delle nuove leggi sui mercati finanziari (Legge federale sui servizi finanziari LSerFi e Legge federale sugli istituti finanziari, LIFi) devono poter attestare alla propria autorità di vigilanza di essere affiliati. Al termine dell'anno in rassegna, 306 istituti affiliati all'Ombudsman delle banche svizzere erano soggetti all'obbligo legale di affiliazione secondo la comunicazione dell'Associazione Svizzera dei Banchieri. Ad essi l'Ombudsman ha, quindi, rilasciato un attestato di affiliazione scritto.

CIFRE IN BREVE

Nel corso dell'anno in rassegna, all'Ombudsman delle banche sono stati sottoposti complessivamente 1859 casi, di cui 687 scritti e 1172 orali. Il che si traduce in una diminuzione del 15% del numero dei casi presentati rispetto all'anno precedente (2175). L'Ombudsman ha evaso e chiuso in totale 1921 casi, di cui 1172 orali e 749 scritti. Ciò corrisponde a una diminuzione del numero dei casi chiusi di circa il 10% rispetto all'anno precedente (2142 casi) o del 5% in meno per quelli scritti e del 13% in meno per quelli orali.

Per quanto concerne la provenienza geografica dei casi presentati per iscritto, la percentuale dei clienti provenienti dall'estero è leggermente aumentata, salendo al 27% (anno precedente 26%). Per contro, circa il 52% dei casi proviene dalla Svizzera tedesca (anno precedente 54%). La quota dei casi provenienti dalla Svizzera italiana è leggermente diminuita, mentre quella relativa alla Svizzera francese è leggermente aumentata.

Come per l'anno precedente, la questione dell'esecuzione degli ordini costituisce la problematica principale nel 29% dei casi. Oltre la metà di tali casi (55%) verteva sul settore «conto, traffico dei pagamenti, carte». La seconda causa più importante di controversia con le banche è stata riconducibile nel 20% di tutti i casi a frodi (anno precedente 15%), appena al di sotto della percentuale riguardante le spese e commissioni bancarie (19%).

In 629 dei 749 casi scritti evasi nell'anno in rassegna, vale a dire in circa l'84% dei casi, il cliente ha presentato istanza di mediazione. In 236 casi, l'Ombudsman si è rivolto all'istituto finanziario, il che rappresenta una percentuale del 32% (anno precedente 31%) sul totale di tutti i casi. In 153 casi o appena due terzi di tali interventi, dopo attenta analisi dei fatti, l'Ombudsman ha ritenuto opportuna una correzione da parte dell'istituto finanziario. Nel 90% di questi casi l'istituto finanziario ha aderito all'avviso dell'Ombudsman ed è andato incontro al cliente.

PUBBLICHE RELAZIONI

A causa del coronavirus, la conferenza con i media che si tiene ogni anno si è svolta online tramite la piattaforma per videoconferenze Zoom, come nell'anno precedente.

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.

All'Ombudsman delle banche sono pervenute numerose richieste da parte dei media su tematiche bancarie specifiche. Preziosi contatti con esponenti di diverse organizzazioni e rappresentanti di istituti finanziari hanno consentito di discutere temi fondamentali e specifici bancari. Inoltre, anche nell'anno in rassegna i rappresentanti dell'organo di mediazione si sono nuovamente impegnati – nota bene sempre online – in dibattiti collettivi pubblici e in corsi presso enti universitari.

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 l'Ombudsman ha ricevuto 441 nuove domande di ricerca, riferite agli averi di uno o più presunti clienti bancari. Ciò corrisponde a una riduzione del 3% rispetto all'anno precedente. 418 (meno 9%) di queste domande di ricerca e di quelle ancora pendenti dall'anno precedente sono state considerate sufficientemente legittimate. Sull'insieme di queste richieste, i dati relativi a 463 (meno 10%) presunti clienti bancari sono stati confrontati con il database centrale degli averi senza contatti e non rivendicati. Ne deriva che nell'anno in rassegna sono stati resi accessibili agli aventi diritto i valori patrimoniali di un totale di 47 relazioni senza contatti. Tali 47 relazioni riguardavano valori in conto e in deposito per un totale di 4,4 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 6 cassette di sicurezza. 8 di queste relazioni riguardavano domande di ricerca già inoltrate da aventi diritto 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 senza contatti solo nel corso dell'anno in rassegna.

Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca nel 2001, la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare complessivamente 646 relazioni cliente senza contatti e non rivendicate, rendendo accessibili alle persone aventi diritto un totale di 124,2 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 69 cassette di sicurezza.

Nell'anno in rassegna, è stata introdotta la possibilità di presentare una richiesta di ricerca di averi senza contatti e non rivendicati tramite il sito web dell'Ombudsman. Le domande di ricerca possono essere presentate tramite tale strumento online, senza supporto cartaceo, in modo efficiente e confidenziale.

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. Come negli anni precedenti, il dispendio a ciò correlato si è rivelato minimo. Oltre a casi di consulenza telefonica, in pochi casi si è dovuto sollecitare delle banche a dare risposta a delle richieste che erano state inoltrate loro per il tramite della piattaforma.

I rappresentanti dell'Ombudsman fanno parte del gruppo di lavoro Narilo dell'Associazione Svizzera dei Banchieri. Quest'ultimo si dedica al coordinamento, alla risoluzione di problemi, nonché al miglioramento dei processi vertenti sul tema degli averi senza contatti e non rivendicati. Nell'anno in rassegna, esso ha tenuto in più occasioni conferenze telefoniche e in presenza. Nell'anno in rassegna, si è svolto inoltre il passaggio, predisposto nel gruppo di lavoro con la partecipazione attiva dell'organo di mediazione, al nuovo gestore della piattaforma per il database degli averi senza contatti e non rivendicati. Anche la piattaforma di pubblicazione www.dormantaccounts.ch è stata migrata. Per le banche e l'organo di mediazione come utenti è stato possibile realizzare in tal modo dei miglioramenti auspicati da anni. Sembra che anche gli ultimi problemi tecnici concernenti l'inoltro delle domande siano stati in tal modo risolti.

Maggiori informazioni sulle direttive determinanti e sulle possibilità di ricerca di valori patrimoniali presso le banche in Svizzera sono disponibili all'indirizzo: <https://bankingombudsman.ch/it/ricerca-di-averi/>.