

Il 2022 in breve

Dopo gli anni 2020 e 2021, fortemente segnati dall'epidemia del Coronavirus, nell'anno in esame i processi lavorativi dell'ufficio dell'Ombudsman sono tornati in gran parte alla normalità. Nell'anno 2021, si era registrata una leggera diminuzione del numero di casi sottoposti all'Ombudsman. Ora essi sono nuovamente aumentati, raggiungendo un totale di poco più di 2 000 casi. Alcuni casi selezionati delle attività dell'Ombudsman sono disponibili sul nostro sito web [Raccolta di casi](#).

PROCEDURE DI MEDIAZIONE DELL'OMBUDSMAN

Purtroppo, anche nell'anno in esame si è registrato un aumento del numero di reclami relativi a clienti vittime di frodi. Una buona parte di questi casi riguarda carte di credito e di debito. Secondo le osservazioni dell'Ombudsman, questo aumento è in linea con una tendenza generale percepita anche dalla polizia e dalle autorità giudiziarie. Anche lo scambio con istituzioni di mediazione straniere nel settore dei servizi finanziari conferma che si tratta di uno sviluppo internazionale.

Il tema delle "frodi" è stato trattato specificatamente nel rapporto annuale 2020. L'Ombudsman coglie l'occasione di questo rapporto per affrontare ancora una volta alcuni aspetti fondamentali dell'argomento e per segnalare gli sviluppi più recenti in questo settore. Quando i clienti sono vittima di una frode, essi si rivolgono all'Ombudsman perché ritengono di non essere o di non essere pienamente responsabili delle perdite finanziarie che ne derivano e perché considerano che la banca debba farsi carico di tutte o almeno di una parte di esse. L'esperienza dimostra che i clienti sono il principale punto debole a partire dal quale i truffatori iniziano le loro attività criminali. Gli autori di queste truffe hanno sviluppato una serie di metodi psicologicamente sofisticati per indurre con un pretesto i clienti a effettuare personalmente i pagamenti o ad addebitare le loro carte di credito, favorendo così i truffatori e i loro intermediari. Un altro metodo consiste nell'ottenere dai clienti password e codici di accesso per effettuare pagamenti dai loro conti o addebitare le loro carte di credito.

Poiché di solito sono i clienti e non le banche a essere il bersaglio di questi attacchi, raramente, dal punto di vista giuridico, le banche sono responsabili dei danni. Di conseguenza, i successi della mediazione nelle procedure condotte dall'Ombudsman sono l'eccezione piuttosto che la regola. Si tratta allora di gesti concessi dagli istituti finanziari per motivi commerciali o in considerazione di riflessioni di equità. Chi delle parti implicate deve sostenere i danni derivanti da un caso di frode viene deciso sulla base delle disposizioni contrattuali e in funzione delle circostanze concrete del singolo caso. I contratti pertinenti si basano spesso sulla cosiddetta teoria della sfera d'influenza, secondo la quale la parte che può evitare il verificarsi del danno esercitando una ragionevole cautela e attenzione nella propria area di responsabilità deve sopportare il danno. In questo contesto, i clienti svolgono un ruolo decisivo in quanto sono essi il bersaglio principale degli attacchi fraudolenti.

Con lo sviluppo tecnologico degli ultimi anni, il telefono cellulare dei clienti ha assunto un'importanza sempre maggiore. Questo apparecchio viene utilizzato per ricevere messaggi e codici tramite SMS o per installare applicazioni, che servono per accedere al sistema di e-banking, per confermare le operazioni di pagamento e di carta di credito o per controllare le transazioni effettuate. **I relativi messaggi devono essere letti con attenzione. I clienti devono**

assicurarsi che corrispondano esattamente alle transazioni effettuate. In particolare, è necessario verificare gli importi indicati e i dati del beneficiario.

Qualsiasi anomalia deve essere immediatamente segnalata alla banca. È inoltre essenziale un'attenta gestione del dispositivo stesso. Il cellulare non deve cadere nelle mani sbagliate e deve essere bloccato immediatamente qualora lo si smarrisce. Il sistema operativo del dispositivo deve essere sempre aggiornato, in modo da permettere di colmare le lacune di sicurezza che dovessero essere individuate. Dovrebbe inoltre avere una protezione adeguata contro virus e malware.

L'Ombudsman si aspetta che le banche dispongano di adeguate salvaguardie, al fine di individuare e prevenire, ove possibile, gli schemi di frode più comuni. Le banche dovrebbero essere consapevoli del fatto che i clienti vittime di frodi sono spesso traumatizzati e non sanno come affrontarle. Essi si rivolgono alla banca, in primo luogo, nel suo ruolo di ente specializzato da cui si aspettano un aiuto professionale. Secondo l'esperienza dell'Ombudsman, tuttavia, molti istituti finanziari sembrano preoccupati soprattutto col difendersi dalle pretese dei clienti. Spesso i clienti si trovano quindi di fronte a spiegazioni contraddittorie. Tuttavia, come prima misura, gli istituti finanziari dovrebbero piuttosto cercare di prevenire il danno imminente, ad esempio facendo ciò che è ragionevole per bloccare o ottenere il rimborso dei pagamenti che sono stati effettuati. Se i danni non possono essere evitati e l'istituto finanziario ritiene che debbano essere sostenuti dal cliente, è importante che esso gli spieghi in modo comprensibile cosa ritiene sia successo e gli presenti le basi contrattuali in virtù delle quali esso considera che spetta a lui sostenere i danni.

Poiché spesso non è possibile soddisfare le aspettative dei clienti in merito alla liquidazione dei sinistri nel processo di mediazione, la prevenzione nel settore delle frodi è estremamente importante. L'Ombudsman ribadisce la sua raccomandazione ai clienti di prestare attenzione alle informazioni e agli avvertimenti delle autorità, delle istituzioni finanziarie e delle organizzazioni di tutela dei consumatori e rimanda ancora una volta ai suoi consigli, pubblicati sul sito web alla voce "Protegetevi dai truffatori". Molto utili sono anche le informazioni dettagliate fornite dalla polizia sui seguenti siti web: www.telefonbetrug.ch, www.card-security.ch e www.cybercrimepolice.ch.

Passiamo ora ai singoli casi di frode ai danni dei clienti: Nel caso 2022/12, la cliente è stata vittima di una variante di frode da parte di falsi agenti di polizia che è stata osservata frequentemente nell'anno in esame. Con una cosiddetta "telefonata shock", i truffatori hanno fatto credere alla cliente che la figlia si trovasse in una situazione di emergenza e avesse urgente bisogno di contanti per evitare gravi inconvenienti. La cliente, che era in età avanzata, ha reagito prelevando agli sportelli della banca una grande quantità di contanti dal suo conto. Il cliente del caso 2022/13 è stato vittima del metodo noto come "frode Microsoft". Facendosi passare per dipendenti di Microsoft, i malviventi hanno contattato telefonicamente il cliente fingendo di risolvere presunti problemi di sicurezza del suo computer. Così facendo, hanno avuto accesso all'e-banking del cliente e hanno effettuato transazioni per proprio conto. Sono frequenti anche i casi di frode con carta di credito in relazione a transazioni su note piattaforme di vendita online di cui tratta il caso 2022/14. Fingendo di essere interessati all'articolo che una cliente aveva messo in vendita, i truffatori le hanno fatto credere che avevano bisogno dei dati della sua carta di credito per poterle trasferire il prezzo concordato. Essi hanno poi utilizzato questi dati impropriamente per effettuare transazioni a loro favore.

Oltre ai casi di frode, l'Ombudsman ha trattato, come di consueto, un gran numero di reclami concernenti una grande varietà di questioni legati ai servizi finanziari. Alcuni di questi sono evidenziati di seguito:

A causa dei tristi eventi verificatisi nell'anno in esame, sono state presentate richieste legate alla tematica delle sanzioni e degli embarghi. Il caso 2022/10 riguarda le misure adottate dalla Confederazione in relazione alla situazione in Ucraina e alle sanzioni adottate dall'UE contro la Russia ch'essa ha ripreso. In questo caso, a causa delle partecipazioni estere nel suo capitale azionario, non era chiaro se una società anonima svizzera era soggetta alle sanzioni adottate in Svizzera. L'altro caso selezionato, il 2022/09, riguarda eventi che si sono svolti prima che la Russia invadesse l'Ucraina. Un cliente di una banca globale, rappresentato da un avvocato, ha contestato il fatto che la banca si era rifiutata di eseguire l'ordine per una donazione a favore di un ente di beneficenza considerando che quest'ultimo era associato a un Paese soggetto a varie sanzioni internazionali.

Come ogni anno, un numero significativo di richieste concerneva controversie relative agli oneri bancari. Nel corso della riclassificazione dei rapporti con i clienti dovuta alla Legge sui servizi finanziari, molte banche hanno modificato le condizioni tariffarie per i loro servizi, cosa che ha talvolta generato confusione per quanto concerne i termini utilizzati. Nel caso 2022/20, il cliente ha contestato le commissioni di consulenza forfettarie che gli erano state addebitate facendo valere ch'egli non aveva utilizzato alcun servizio di consulenza della banca. I casi 2022/21 e 2022/22 riguardano commissioni che sono aumentate di circa dieci volte e che hanno imposto ai clienti dei costi talmente importanti che la continuazione della relazione bancaria non appariva più economicamente sensata, visti la sproporzione tra gli oneri applicati e gli averi in conto. In entrambi i casi, non era chiaro se gli aumenti delle spese e commissioni erano stati comunicati ai clienti in modo valido. I casi 2022/23 e 2022/24 riguardano reclami relativi a spese che tipicamente vengono applicate alla fine di una relazione bancaria. Il primo dei due casi riguarda le spese di trasferimento titoli che diversi clienti di una banca non volevano sostenere perché, secondo loro, era la banca ad aver causato il motivo della chiusura della relazione bancaria e quindi del trasferimento dei titoli. Nel secondo caso, la banca aveva modificato il calcolo delle spese per l'estinzione dell'ipoteca prima ancora che il credito a tasso fisso scadesse. A seguito di questa modifica, le spese di estinzione risultavano venti volte superiori a quelle concordate al momento della concessione dell'ipoteca a tasso fisso.

Anche controversie relative ai conti garanzia di locazione vengono regolarmente sottoposte all'Ombudsman. Nel caso 2022/05, il richiedente aveva versato l'importo del deposito su un conto corrente ordinario intestato al locatore. Egli rimproverava alla banca di non avergli aperto un conto garanzia di locazione intestato a suo nome, in conformità alle disposizioni del diritto di locazione. Nel caso 2022/06, il richiedente si è lamentato del ritardo con il quale la garanzia di locazione gli è stata rimborsata da parte della banca. Quest'ultima aveva contattato il locatore diverse volte dopo la richiesta di pagamento, ma il locatore aveva ripetutamente omesso di fornire le prove necessaria che avrebbero permesso di considerare ch'egli aveva fatto valere giuridicamente delle pretese nei confronti dell'inquilino entro un anno dal suo trasloco.

Di tanto in tanto, i clienti presentano una richiesta all'Ombudsman e, sulla base di vecchi documenti bancari, vogliono sapere in che misura una banca deve essere in grado di fornire informazioni su un particolare rapporto d'affari e se è ancora possibile presentare reclami contro la banca sulla base di tali documenti. Il caso 2022/03 riguarda una carta bancaria che un predecessore legale della banca aveva emesso. Il caso 2022/04 riguarda un libretto di risparmio ritrovato 40 anni dopo l'ultima annotazione.

Le retrocessioni sono un tema che continua a preoccupare i clienti. Spesso i clienti vengono a conoscenza per la prima volta delle relative disposizioni nell'ambito dell'adeguamento generale dei documenti di base che si applicano alla loro relazione bancaria. Essi esprimono allora le loro domande a riguardo. Nel caso 2022/18, il richiedente ha chiesto all'Ombudsman se può essere validamente concordata una rinuncia anticipata a retrocessioni, commissioni di distribuzione e altri benefici pecuniari da parte di terzi che le banche ricevono in relazione ai prodotti di investimento di un cliente.

Nell'anno in esame, i tassi di interesse ipotecari sono aumentati nuovamente dopo molti anni di minimi storici. Dopo che negli ultimi anni l'Ombudsman ha dovuto regolarmente occuparsi di richieste in cui i clienti contestavano

la validità di un contratto ipotecario, ora si è trovato a far fronte a casi in cui erano le banche a portare avanti questo argomento. Nel caso 2022/16, i clienti hanno presentato una richiesta di risarcimento danni contro la banca perché ritenevano che quest'ultima avesse illegittimamente revocato un impegno di finanziamento vincolante, costringendoli a cercare un nuovo finanziamento a breve termine, notevolmente più costoso a causa dell'aumento dei tassi di interesse.

Praticamente ogni anno, l'Ombudsman si occupa anche di denunce in cui viene contestata la portata degli obblighi di una banca in qualità di custode di titoli nel conto di deposito del cliente. Nel caso 2022/19, il cliente ha chiesto un risarcimento danni alla banca perché questa non aveva trasmesso informazioni importanti date dal liquidatore di un fondo di cui deteneva quote per conto del cliente.

Questo per quanto riguarda i casi particolarmente degni di nota. Tutti i casi degli anni precedenti sono disponibili sul sito web [Raccolta di casi](#).

CIFRE IN BREVE

Nell'anno in esame, sono stati sottoposti all'Ombudsman delle banche un totale di 2 009 casi, di cui 706 scritti e 1 303 orali, il che corrisponde a un aumento dell'8% rispetto all'anno precedente.

L'Ombudsman ha risolto e chiuso un totale di 2 006 casi, di cui 1 302 orali e 704 scritti. Ciò corrisponde a un aumento di circa il 4% rispetto all'anno precedente, ovvero un aumento dell'11% per i casi orali e una diminuzione del 6% per i casi scritti.

Suddivisi per area tematica, il 60% dei 704 casi scritti trattati riguardava l'area "conti, operazioni di pagamento, carte". La causa più frequente di problemi in quest'area è stata la frode, con 124 casi, dopo i 125 dell'anno precedente e i 124 del 2020. Le questioni relative all'elaborazione di operazioni bancarie sono state al centro di 113 casi e le problematiche sorte a seguito di restrizioni imposte dall'istituto finanziario di riferimento hanno riguardato 69 casi. Gli oneri bancari sono stati oggetto di 58 controversie.

Il 14% dei casi scritti (l'anno precedente il 12%) può essere assegnato all'area tematica "borsa, conto titoli". Nel 56% dei casi, la causa principale del problema è stata l'errata o incompleta elaborazione degli ordini, seguita, per il 20% dei casi, da questioni legate alle spese e commissioni.

In 79 casi, ossia il 28% in meno rispetto all'anno precedente, l'Ombudsman ha trattato richieste relative a "prestiti e ipoteche". La sottocategoria più estesa, con il 33% dei casi, è stata ancora una volta quella delle ipoteche a tasso fisso, dove l'attenzione si è concentrata sulle controversie relative alle spese e commissioni, in particolare le penali per il rimborso anticipato. Il 37% ha riguardato questioni relative all'elaborazione dei crediti. Il forte calo dei casi di frode in quest'area, che negli anni precedenti erano principalmente legati ai prestiti Covid 19, è proseguito anche nell'anno in esame.

L'8% di tutti i casi scritti riguardava l'area tematica "consulenza sugli investimenti, gestione patrimoniale". In termini assoluti, questi casi sono aumentati del 12% rispetto all'anno precedente. Il 38% dei casi ha riguardato questioni relative all'attuazione dei contratti, il 30% dei casi problemi legati alla consulenza e il 18% dei casi problematiche relative agli oneri.

Nell'anno in esame, come nell'anno precedente, l'Ombudsman ha dovuto affrontare intensamente il problema delle frodi. Questo problema è stato al centro del 18% di tutte le comunicazioni scritte (l'anno precedente il 20%). Se si includono i casi orali, il numero di casi di frode è aumentato del 4% per un totale di 265 rispetto ai 254 casi del 2021. Tuttavia, come negli anni precedenti, la questione dell'elaborazione delle operazioni bancarie è stata la principale causa di problemi nel 30% dei reclami dei clienti.

Nel 27% delle richieste provenienti dall'estero, continuano a dominare quelle provenienti dai Paesi confinanti, in particolare dalla Germania e dalla Francia.

Nel 93% dei casi, l'importo della controversia è rimasto inferiore a 200 000 franchi e nel 91% è stato al massimo di 100 000 franchi svizzeri.

Il tempo medio di trattamento dei casi si è normalizzato nell'anno di riferimento. Il 63% (anno precedente 60 %) dei richiedenti ha ricevuto una risposta definitiva entro un mese, l'85% (anno precedente 82 %) entro tre mesi.

Nell'83% dei casi risolti per iscritto, il cliente ha presentato una richiesta di mediazione. Il resto dei casi risolti consisteva in richieste di informazioni o di chiarimento di un problema al quale il cliente era confrontato, o in reclami che il cliente ha indirizzato all'istituto finanziario e ch'egli ha inviato all'Ombudsman unicamente per sua informazione.

Su tutte le richieste di scritte di mediazione, in 6% dei casi, l'Ombudsman non è stato in grado di intervenire per mancanza di competenze e nel 15% dei casi è stato necessario chiedere al cliente ch'egli indirizzasse prima il suo reclamo e le sue pretese all'istituto finanziario di competenza. In un altro 10% dei casi, la procedura è stata interrotta perché il cliente non ha completato l'incarto trasmesso con i documenti richiesti.

Il 9% dei casi in cui l'Ombudsman si è rivolto all'istituto finanziario è stato chiuso senza esito perché sono emerse questioni di prova, che non possono essere chiarite nell'ambito di una procedura di mediazione.

L'Ombudsman ha contattato l'istituzione finanziaria in 257 casi (anno precedente 236), pari al 37% del numero totale di casi o al 44% dei casi con richiesta di mediazione. In 170 casi, ovvero due terzi degli interventi dell'Ombudsman, quest'ultimo ha ritenuto appropriata una correzione da parte dell'istituto finanziario dopo un'approfondita analisi dei fatti. Nel 95% di questi casi, l'istituto finanziario ha accettato il parere dell'Ombudsman e ha fatto un gesto a favore del cliente.

RELAZIONI PUBBLICHE

La conferenza stampa si è di nuovo tenuta in presenza il 29 giugno 2022. Oltre a questo prezioso scambio annuale con i rappresentanti dei media, nell'anno in esame il numero di richieste di informazioni da parte dei giornalisti all'Ombudsman delle banche è leggermente diminuito rispetto all'anno precedente. Il livello estremamente elevato di interesse che i media hanno avuto nell'anno precedente per il rapido aumento del numero di casi di frode dal 2020 è certamente una delle ragioni di questo sviluppo.

Numerosi contatti con i rappresentanti delle istituzioni finanziarie hanno permesso di discutere di questioni fondamentali e attuali.

La maggior parte delle riunioni periodiche, come quelle della European Association of Financial Services Ombudsmen ([FIN-NET](#)) e della World Conference of Financial Services Ombudsmen [INFO Network](#), si svolgevano ancora online, ma consentivano comunque un prezioso scambio di idee con i più importanti esponenti all'estero. Fino alle sue dimissioni da mediatore, Marco Franchetti è stato anche membro del Consiglio di amministrazione di INFO Network.

Come ogni anno, anche nell'anno in esame i rappresentanti dell'ufficio dell'Ombudsman hanno partecipato a tavole rotonde pubbliche e a eventi formativi a livello universitario.

AVERI SENZA CONTATTI E NON RIVENDICATI

Dal 1996, l'Ombudsman delle banche funge anche da punto di contatto centrale per la ricerca di beni senza contatto e dormienti. Nell'ambito di questa attività, nell'anno in esame ha ricevuto 448 nuove richieste di ricerca, ognuna delle quali riguardava i beni di uno o più presunti clienti bancari. Ciò corrisponde a un aumento del 2% rispetto all'anno precedente. Di queste richieste di ricerca e di quelle ancora pendenti dell'anno precedente, 433 (più 4 %) sono state considerate sufficientemente legittimate. Da queste richieste, i dati di un totale di 498 presunti clienti bancari (più 8 %) sono stati confrontati con quelli disponibili nella banca dati centralizzata degli averi senza contatto e non rivendicati. Nell'anno in esame, i beni di un totale di 46 relazioni di clienti senza contatto sono stati resi accessibili alle persone autorizzate. 6 di queste relazioni erano dovute a richieste di ricerca già presentate da persone legittimate in uno degli anni precedenti e da allora salvaguardate dalla Centrale di ricerca, ma per le quali la banca ha segnalato la perdita di contatto solo nel corso dell'anno in esame.

Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca nel 2001, la Centrale di ricerca è stata quindi in grado di identificare un totale di 692 rapporti d'affari senza contatto e non rivendicati, rendendo accessibili alle persone autorizzate valori per un totale di 138,3 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 72 cassette di sicurezza. (I dati statistici dettagliati sono riportati alle pagine 62-63 del rapporto annuale, disponibile in tedesco o francese).

I rappresentanti dell'Ufficio dell'Ombudsman delle banche fanno parte del gruppo di lavoro Narilo dell'Associazione svizzera dei banchieri. Questo gruppo si occupa di coordinare, risolvere i problemi e migliorare le procedure nel settore degli averi senza contatto e degli averi non rivendicati. Nell'anno in esame, il Gruppo di lavoro si è riunito più volte, o nell'ambito di conferenze telefoniche o personalmente.

Dal luglio 2022, sono in vigore le "Direttive relative al trattamento degli averi senza contatti e degli averi non rivendicati presso le banche svizzere (Direttive Narilo)", elaborate dal Gruppo di lavoro Narilo. Queste direttive non hanno modificato sostanzialmente il lavoro quotidiano dell'Ufficio dell'Ombudsman, in quanto il loro scopo è principalmente quello di formalizzare i processi di lavoro già messi in atto e collaudati da anni in questo settore.

Nell'anno in esame, è stata attivata la possibilità di inoltrare elettronicamente, tramite il sito web dell'Ombudsman delle banche, le richieste di ricerca per averi senza contatto e averi non rivendicati. Con questo strumento online, le richieste di ricerca possono essere inoltrate in modo digitale, efficiente e confidenziale. Oltre il 60% di tutte le nuove richieste sono già state presentate in questo modo.

Nell'ambito della pubblicazione degli averi non rivendicati da lungo tempo, avviata nel dicembre 2015, l'Ombudsman delle banche funge da centrale di informazione per i richiedenti con domande generali concernenti la pubblicazione e la piattaforma di pubblicazione come pure da punto di contatto in caso di problemi: www.dormantaccounts.ch.

Come negli anni precedenti, il carico di lavoro in questo ambito è stato marginale. Oltre a fornire informazioni generali per telefono, in alcuni casi è stato necessario sollecitare la banca all'origine della pubblicazione affinché rispondesse alla richiesta d'informazioni entro un periodo di tempo ragionevole.

Per maggiori informazioni sulle Direttive pertinenti e sulle possibilità di ricerca per averi senza contatto presso le banche in Svizzera: [Ricerca di averi](#).