

2023 in breve

PROCEDURA DI MEDIAZIONE

Consulenza in investimenti e gestione patrimoniale

Come noto, l'anno precedente, cioè il 2022, è stato un anno negativo per gli investitori. Praticamente tutte le classi d'investimento hanno subito perdite. A causa del forte aumento dei tassi d'interesse sono diminuiti anche i corsi delle obbligazioni e dei prodotti obbligazionari, spesso consigliati ai clienti con scarsa propensione al rischio. Questa situazione ha portato, nell'anno in rassegna, ad alcune richieste di mediazione che i clienti hanno sottoposto all'Ombudsman. Nel complesso, tuttavia, il loro numero è rimasto limitato. Ciò va probabilmente attribuito ai processi d'investimento strutturati che gli istituti finanziari sono stati chiamati ad attuare in virtù dei pertinenti obblighi della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) e al miglioramento della documentazione che questi obblighi hanno implicato.

I clienti che si rivolgono all'Ombudsman perché ritengono di aver subito un danno finanziario a causa di un errore che la loro banca ha commesso nell'ambito del rapporto di consulenza in investimenti o di gestione patrimoniale non possono fondare le loro pretese direttamente sulla Legge sui servizi finanziari. Le norme di comportamento contenute in questa legge sono di natura prudenziale. La loro violazione può comportare una sanzione da parte dell'autorità di vigilanza. Queste norme di comportamento non implicano tuttavia direttamente la responsabilità civile del fornitore di servizi finanziari in caso di danno inflitto al cliente. Eventuali pretese del cliente vanno analizzate secondo i principi del diritto civile. L'Ombudsman coglie qui di seguito l'occasione per ricordare in forma semplificata le norme di diritto civile sulle quali si basa l'eventuale responsabilità di un fornitore di servizi finanziari nell'ambito di un rapporto di consulenza in investimenti o di gestione patrimoniale. Questi principi erano già stati presentati nel rapporto annuale 2019:

- Le opportunità e i rischi derivanti da un servizio finanziario spettano in linea di principio al cliente. Di regola, quest'ultimo non è tenuto a condividere i suoi profitti con il fornitore di servizi finanziari, né può renderlo responsabile per una perdita subita. Solo in casi eccezionali una deroga a questo principio è possibile. Ciò deve però essere espressamente convenuto tra le parti.
- Il fornitore di servizi finanziari deve svolgere la sua attività in modo diligente. Egli non è tenuto a garantire un determinato risultato d'investimento, a meno che ciò non sia stato concordato. Normalmente un fornitore di servizi finanziari non offre una tale garanzia al cliente.
- Se un cliente subisce una perdita patrimoniale in relazione a un servizio finanziario, di regola è lui stesso a doverla sopportare.
- Il fornitore di servizi finanziari può essere ritenuto responsabile del danno subito dal cliente nei casi in cui egli ha mancato agli obblighi di diligenza e di fedeltà che gli incombono nei confronti del cliente e con il suo comportamento inadeguato egli gli ha causato un danno.
- La diligenza che il fornitore di servizi finanziari deve offrire nell'esercizio della sua attività dipende dal tipo di servizio che egli si è impegnato a fornire. Bisogna distinguere tra i tre seguenti tipi di contratto: la semplice relazione conto/deposito, la consulenza in investimenti e la gestione patrimoniale. Al riguardo non è determinante come le parti hanno designato il loro rapporto d'affari. Fondamentali sono invece la prestazione che il cliente ha richiesto nell'ambito del contratto e la prestazione che il fornitore di servizi finanziari ha effettivamente fornito.
- Nel caso di una **relazione di conto/deposito pura (relazione «execution-only»)**, il fornitore di

servizi finanziari è tenuto in primo luogo a eseguire gli ordini del cliente in modo fedele e accurato. In linea di principio, egli non è tenuto a fornire consulenza al cliente. In via eccezionale, gli possono però incombere obblighi di consulenza o di avvertimento se, prestando la dovuta attenzione, avrebbe dovuto rendersi conto che il cliente non ha riconosciuto i rischi legati a un determinato investimento. Obblighi analoghi possono sorgere anche nel caso in cui si sia sviluppato un rapporto di fiducia particolare tra il fornitore di servizi finanziari e il cliente e se su tale base si impongono, secondo i principi della buona fede, una consulenza e un avvertimento spontanei.

- Nella **consulenza in investimenti**, il fornitore di servizi finanziari è tenuto a considerare le esigenze, le conoscenze e gli obiettivi d'investimento del cliente. Egli deve fornire al cliente le informazioni che corrispondono al suo bisogno d'informazioni. Il consulente in investimenti deve orientarsi al livello di conoscenza del cliente, soddisfare il suo bisogno d'informazione e assisterlo con il suo consiglio nella scelta delle decisioni adeguate. È essenziale che il fornitore di servizi finanziari possa spiegare in modo comprensibile i motivi che hanno portato a una determinata raccomandazione. In caso di controversia, deve poter dimostrare che il cliente ha conferito l'ordine di acquistare un determinato investimento. In assenza di un accordo corrispondente, nell'ambito di un rapporto di consulenza in investimenti, il fornitore di servizi finanziari non ha alcun obbligo di sorvegliare costantemente gli investimenti del cliente. Un simile obbligo può insorgere eccezionalmente se tra il fornitore di servizi finanziari e il cliente è nato un particolare rapporto di fiducia.
- Nell'ambito della **gestione patrimoniale**, il cliente delega le decisioni d'investimento al fornitore di servizi finanziari. Quest'ultimo è tenuto a tutelare gli interessi del cliente e ad amministrare i suoi valori patrimoniali fedelmente e accuratamente. L'obbligo di diligenza del gestore patrimoniale richiede che egli chiarisca gli interessi del cliente come pure la sua propensione al rischio e la sua capacità di rischio. Egli deve documentare il risultato di questi accertamenti nel profilo cliente e definire in funzione di ciò una strategia d'investimento con il cliente.
- Quando il cliente considera che il fornitore di servizi finanziari ha mancato ai propri doveri di diligenza, egli deve descrivere in modo preciso il comportamento che motiva la sua contestazione. Affermare in modo generico che egli ha violato i suoi obblighi non basta. Secondo il parere dell'Ombudsman, il fornitore di servizi finanziari deve, dal canto suo, poter chiarire eventuali contraddizioni o lacune presenti nella documentazione.

Passiamo ora ai singoli casi presentati nel capitolo «consulenza in investimenti e gestione patrimoniale»: Nel caso [2023/14](#) era controverso se, nell'ambito di un rapporto di consulenza in investimenti, la cliente aveva conferito due ordini specifici per l'acquisto di fondi o se le quote del fondo erano state acquistate dalla banca senza un ordine corrispondente. Nel caso [2023/15](#), la cliente ha fatto valere che, nell'ambito del rapporto di consulenza in investimenti concluso con la banca, essa non aveva controllato sufficientemente il suo deposito. Il caso [2023/16](#) tratta della richiesta di risarcimento di una cliente che, in relazione a un prodotto strutturato consigliato dalla banca, sosteneva di aver subito una consulenza inadeguata. Nel caso [2023/17](#), il cliente era del parere che tra lui e la banca esisteva un rapporto di consulenza in investimenti di fatto. La banca considerava invece che si trattava di una relazione puramente execution-only. Nel caso [2023/18](#), la cliente si è lamentata delle perdite subite in relazione a un mandato di gestione patrimoniale che aveva una quota obbligazionaria elevata.

Nel settore della consulenza in investimenti e della gestione patrimoniale è molto difficile ottenere risultati positivi nell'ambito di una procedura di mediazione. Molte richieste di mediazione non sono motivate da quello che potrebbe essere considerato un comportamento scorretto della banca, bensì da perdite patrimoniali legate a un'evoluzione sfavorevole del mercato. Inoltre, la Legge sui servizi finanziari, entrata nel frattempo in vigore, ha come conseguenza che le attività dei fornitori di servizi finanziari sono meglio documentate. Perciò, dei casi per i quali in passato era ancora possibile trovare una soluzione di compromesso perché mancavano prove circa aspetti essenziali, ora non esistono praticamente più. Inoltre, la giurisprudenza pone requisiti relativamente elevati

per chi, in un caso del genere, volesse adire le vie legali.

Frode

Purtroppo, si è dovuto nuovamente registrare un forte aumento dei casi di frode, soprattutto per le carte di credito e di debito. I casi di frode sono aumentati dell'85% rispetto all'anno precedente. Questa tendenza è purtroppo rimasta invariata anche nel 2024 ed è in linea con gli sviluppi generali di cui fanno stato anche le autorità penali. In questo contesto l'Ombudsman rinvia ai rapporti annuali 2020 e 2022, nei quali è stato dato ampio spazio a questa tematica. Le spiegazioni date all'epoca sono tuttora attuali. Appare sempre più evidente che nelle frodi non sono tanto i sistemi tecnici, quanto piuttosto i fattori umani, in concreto i clienti bancari, a essere l'elemento sui cui fanno leva i malviventi. I clienti vengono incitati, con metodi sempre più sofisticati e con pretesti fuorvianti, a effettuare con le loro carte di credito o di debito transazioni a favore dei truffatori o dei loro intermediari. Succede anche che i truffatori sottraggono dai clienti i dati che consentono di utilizzare le loro carte o di accedere ai loro conti in modo da poter poi effettuare delle transazioni a loro favore.

Di norma, i danni derivanti da questi eventi sono a carico dei clienti stessi. Raramente ne è responsabile la banca. In pochi casi, le banche accettano di fare un gesto commerciale a favore del cliente. La prevenzione è fondamentale in questi settori. 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. Egli rimanda ancora una volta ai suoi consigli, pubblicati sul sito web alla voce [attenzione ai truffatori](#). Molto utili sono anche le informazioni dettagliate fornite dalla polizia sui seguenti siti web: [FEDPOL](#), [www.card-security.ch/it](#) e [www.cybercrimepolice.ch](#).

Nell'anno in rassegna, l'Ombudsman ha nuovamente dovuto affrontare un fenomeno menzionato per la prima volta nel rapporto annuale 2020 (caso [2020/07](#)). I clienti vittime di una frode sugli investimenti si avvalgono di fornitori di servizi esterni che redigono per loro reclami alla banca e successivamente richieste di mediazione all'Ombudsman. Di regola gli autori non si presentano direttamente. Tuttavia, alcune richieste sono state presentate da uno studio legale con sede in un Paese dell'Europa dell'Est che si legittima con una procura dei rispettivi clienti. A quanto pare, questi fornitori di servizi promettono ai clienti di recuperare gli importi derubati dai truffatori. Essi pubblicizzano in Internet la loro attività pretendendo elevati tassi di successo. Le relative richieste sono solitamente molto voluminose. Esse hanno però poco a vedere con la fattispecie del caso concreto e con la situazione giuridica vigente in Svizzera. Il loro contenuto è spesso praticamente identico. Le pretese avanzate nei confronti delle banche si fondano su principi giuridici generali che si trovano in ordinamenti giuridici esteri e che sono presentati alla rinfusa. Di regola, queste richieste non permettono di conoscere cos'è accaduto esattamente nel caso specifico, né di fondare delle pretese nei confronti della banca. Perciò, finora non è mai successo che, sulla base di una di esse, si è giunti a un risultato positivo nell'ambito di una mediazione avviata dall'Ombudsman. Nel frattempo, l'Ombudsman chiude i relativi casi senza effettuare accertamenti dispendiosi. Egli raccomanda ai clienti di verificare attentamente le persone che propongono loro d'impegnarsi per ottenere dai truffatori la restituzione dei fondi derubati. Altrimenti, rischiano, dopo la perdita subita a causa della truffa, di perdere del denaro supplementare a causa di questi servizi poco raccomandabili offerti su Internet.

Passiamo ora ai singoli casi di frode: Nel caso [2023/07](#) viene presentato uno dei numerosi casi di phishing. Mentre era pacifico che il cliente interessato aveva inserito i suoi dati della carta e il codice di conferma della transazione su un sito web di phishing, si poneva la domanda per quale motivo il sistema di prevenzione delle frodi della banca non era stato in grado d'identificare le transazioni anomale. Nei casi [2023/08](#), [2023/10](#) e [2023/11](#) si è posta la questione se sarebbe stato possibile avviare una procedura di chargeback per transazioni fraudolente con carta o se il termine per farlo non era già scaduto. Nel caso [2023/09](#), il cliente non comprendeva perché la banca, dopo ch'egli le aveva segnalato la truffa, aveva ancora eseguito una transazione che in quel momento appariva semplicemente come «riservata» sul conto della sua carta.

Al di fuori delle tematiche «truffa» e «consulenza in investimenti e gestione patrimoniale», nell'anno in rassegna l'Ombudsman ha trattato numerosi casi relativi ai diversi ambiti in cui gli istituti finanziari sono attivi. Nel capitolo

«conti/libretti di risparmio» si segnalano i casi [2023/02](#) e [2023/04](#) in cui la banca si è rifiutata d'instaurare una determinata relazione d'affari. Il caso [2023/05](#), relativo al traffico dei pagamenti, riguarda una richiesta di risarcimento per un ordine di pagamento non eseguito. Nel settore dei crediti, con l'aumento dei tassi, sono emersi per la prima volta singoli casi in cui le banche si sono rifiutate di rispettare le condizioni promesse per le ipoteche a tasso fisso. Ne è un esempio il caso [2023/12](#). Dopo molti anni, per la prima volta si è ridiscusso, nel caso concernente un'ipoteca, del calcolo degli interessi secondo l'usanza internazionale (cfr. caso [2023/13](#)). Naturalmente, anche nell'anno in rassegna, l'Ombudsman si è occupato di controversie relative agli oneri bancari. Nel caso [2023/19](#), era controverso se, dopo un versamento errato, erano riunite le condizioni per l'addebito della commissione per mancato rispetto del termine di preavviso. Il caso [2023/21](#) esamina la problematica relativa a una commissione addebitata in relazione alla chiusura di un conto di libero passaggio. Date le circostanze del caso particolare, l'importo appariva particolarmente importante.

Nella [Raccolta di casi - Bankingombudsman](#) si trovano altri casi interessanti legati all'attività dell'Ombudsman.

CIFRE E FATTI

L'Ombudsman ha evaso e chiuso in totale 2360 casi, di cui 1489 orali e 871 scritti. Ciò corrisponde a un aumento del numero di casi chiusi del 18% rispetto all'anno precedente (2006 casi), ovvero di un aumento del 14% per i casi orali e del 24% per quelli scritti.

In 303 casi (257 casi, nell'anno precedente) l'Ombudsman si è rivolto all'istituto finanziario, il che corrisponde a una quota del 35% del totale di tutti i casi. In 207 casi, ovvero due terzi degli interventi dell'Ombudsman, dopo un'approfondita analisi dei fatti, egli ha ritenuto che una correzione da parte dell'istituto finanziario fosse appropriata. Nel 95% di questi casi, l'istituto finanziario ha accettato il parere dell'Ombudsman e ha fatto un gesto a favore del cliente.

Il 50% dei richiedenti proviene dalla **Svizzera tedesca**, seguito dal 27% in provenienza **dall'estero**. La quota di richiedenti provenienti dalla **Svizzera francese** è passata dal 16% al 20%. La quota di quelli provenienti dalla **Svizzera italiana** è rimasta invariata al 3%.

Nell'85% dei casi il **valore litigioso** era inferiore a 100'000 franchi.

Nonostante un aumento del 14% dei casi orali e del 24% dei casi scritti, nell'anno in rassegna la **durata** media del trattamento dei casi è rimasta stabile. Come già l'anno precedente, due terzi dei richiedenti hanno ricevuto una risposta definitiva entro un mese.

Panoramica per aree tematiche

Suddivisi per area tematica, il 69% degli 871 casi scritti trattati riguardava l'area **«conti, operazioni di pagamento, carte»**. La principale causa di problemi in questo settore, con 226 casi (+82%), sono stati i casi di frode. Ciò dopo che in ognuno dei due anni precedenti il loro numero era stato di 120 casi. Le questioni relative all'elaborazione delle operazioni bancarie sono state al centro di 132 casi. Le problematiche sorte a seguito di restrizioni imposte dall'istituto finanziario di riferimento hanno riguardato 93 casi. Gli oneri bancari sono stati oggetto di 57 controversie.

107 casi, ovvero il 12% di tutti i casi scritti, appartiene al settore **«borsa, deposito»**. Nel 62% dei casi la causa principale del problema era l'esecuzione errata o incompleta dell'ordine dato dal cliente.

Il 10% o 85 dei casi scritti si riferivano al settore **«consulenza in investimento o gestione patrimoniale»**. I casi di questo settore sono aumentati del 52% rispetto all'anno precedente. I clienti che si lamentavano di errori nella consulenza sono stati al centro del 54% di questi casi. Il 32% di reclami riguardava problemi relativi all'esecuzione di ordini dati dai clienti.

Nel 7% dei casi scritti, ovvero in 61 casi, l'Ombudsman si è occupato di reclami relativi a «**crediti e ipoteche**». La sottocategoria più estesa, con il 50% dei casi, è stata ancora una volta quella delle ipoteche a tasso fisso, dove il motivo principale delle controversie erano le spese e le commissioni, in particolare le penali per rimborso anticipato.

Panoramica di tutte le cause dei problemi

La tematica dell'esecuzione delle istruzioni date dai clienti è da anni la causa più frequente di litigi, seguita dai casi di frode, che nell'anno in rassegna sono nuovamente aumentati in modo significativo.

RELAZIONI PUBBLICHE

La conferenza stampa si è svolta il 23 maggio 2023 sotto forma di webcast. La risonanza è stata ottima e il tema della frode con carte di credito è stato messo in avanti, con un'ottica di prevenzione. Anche in seguito il numero di richieste dei media è rimasto relativamente elevato e l'Ufficio dell'Ombudsman ha avuto l'opportunità di esprimere la propria posizione in diversi articoli di fondo o interviste.

La maggior parte delle riunioni periodiche, come quella dell'Associazione europea degli Ombudsman dei servizi finanziari (FIN-NET) o dell'Associazione mondiale degli Ombudsman dei servizi finanziari (INFO Network), si sono svolte online. Soltanto la Conferenza annuale INFO Network si è svolta fisicamente e ha offerto all'Ombudsman un'occasione preziosa per degli scambi e dei contatti a livello internazionale.

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, oltre alla sua attività di servizio d'informazione e di mediazione, l'Ombudsman delle banche agisce anche quale centrale di ricerca per averi senza contatti e non rivendicati. Nell'ambito di questa attività, nell'anno in esame, ha ricevuto 495 nuove richieste di ricerca (nell'anno precedente: 448 richieste), ognuna delle quali riguardava i beni di uno o più presunti clienti bancari. Di questi, 477 (+10%) sono stati considerati sufficientemente legittimati. I dati relativi a 544 presunti clienti bancari (+8%) sono stati verificati nella banca dati centralizzata degli averi senza contatti e non rivendicati. Ne sono risultati valori patrimoniali relativi a 18 relazioni d'affari senza contatti che hanno potuto essere resi accessibili alle persone autorizzate. Queste 18 relazioni concernevano valori di conto/deposito pari a 1,1 milioni di franchi e il contenuto di una cassetta di sicurezza. 4 di queste relazioni riguardavano richieste di ricerca già presentate da persone legittimate in uno degli anni precedenti e che da allora erano in sospenso presso la 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 710 rapporti d'affari senza contatto e non rivendicati, rendendo accessibili alle persone autorizzate valori per un totale di 139,5 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 73 cassette di sicurezza.

Collaboratori dell'Ufficio dell'Ombudsman fanno parte del gruppo di lavoro Narilo dell'Associazione Svizzera dei Banchieri. Questo gruppo si occupa di coordinare, di risolvere dei problemi e di 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 fisicamente.

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