

Il 2016 in breve

LSF

Nel suo rapporto annuale 2015 (pag. 13), l'Ombudsman ha espresso il suo apprezzamento per il messaggio adottato in novembre 2015 dal Consiglio federale in merito alla Legge federale sui servizi finanziari, in particolare per le proposte volte a migliorare gli obblighi di informazione e di documentazione e per quelle riguardanti gli organi di mediazione. Il Consiglio federale ha anche provveduto a colmare una chiara lacuna in materia di tutela dei clienti, ossia quella inerente i notevoli costi, talvolta proibitivi, dei processi civili, con una nuova disposizione del Codice di diritto processuale civile che agevola il raggiungimento di una decisione giudiziaria attraverso la riduzione dei costi e delle spese a carico dei clienti. Secondo l'Ombudsman, il Consiglio federale ha trovato una soluzione semplice ed elegante per una problematica importante i cui costi di applicazione sarebbero probabilmente ben inferiori a quelli di altre disposizioni più complesse che non offrono alcuna garanzia in termini di efficacia rispetto agli obiettivi prefissati. L'Ombudsman deplora quindi che il Consiglio degli Stati non abbia seguito il Consiglio federale su questo punto, rinviando a tempo indeterminato il trattamento di questa questione comunque urgente, specialmente nel settore dei servizi finanziari. Difatti, ogni cittadino possiede una o più relazioni bancarie. Di conseguenza il potenziale di conflitto è ben più grande che in altri ambiti di consumo di beni o di servizi. È quindi importante avvalersi di un sistema di gestione appropriato. Il fatto di poter risolvere una controversia giudiziaria a costi ragionevoli, dopo che una procedura di mediazione non ha fornito i risultati desiderati dal cliente, non può essere considerata un'esigenza procedurale sproporzionata in uno Stato di diritto moderno. Il Consiglio nazionale non ha ancora preso decisioni, ma, tenuto conto delle posizioni già note della sua commissione preposta al progetto, è alquanto probabile che si manterrà in linea con il Consiglio degli Stati.

Principi di valutazione in caso di controversie sulle commissioni bancarie

L'Ombudsman riceve regolarmente richieste riguardanti commissioni bancarie oggetto di controversie. Nell'anno in rassegna è stato interpellato particolarmente spesso. Il fatto che le commissioni bancarie fossero argomento di discussione anche nei media ha spinto la Segreteria di Stato dell'economia (SECO) ad intervenire presso le banche le cui commissioni nel 2015 erano state analizzate dal Sorvegliante dei prezzi. L'Ombudsman ha pertanto deciso di rivedere e aggiornare i principi di valutazione in caso di controversie sulle commissioni bancarie già presentati nel 2003. In questi principi viene specificato che le commissioni bancarie sono dovute solo in virtù di un accordo tra la banca e il cliente. Eventuali modifiche unilaterali di tali commissioni devono essere comunicate per tempo ai clienti tramite il mezzo per loro consueto. In linea di principio l'Ombudsman non può esprimersi in merito all'adeguatezza di una commissione, in quanto in base al suo Ordinamento procedurale le questioni inerenti la politica aziendale e tariffaria in generale delle banche esulano dalle sue competenze di valutazione. Egli interviene tuttavia quando ritiene che l'ammontare di una commissione sia illecito. In questo capitolo vengono inoltre trattate domande sulle commissioni

individuali e forfettarie, sui tetti massimi delle commissioni e sulle fasce di commissioni. Inoltre vengono delineati i requisiti posti dall'Ombudsman in merito a trasparenza e chiarezza nelle regolamentazioni riguardanti le commissioni. L'Ombudsman si pronuncia infine in merito alle cosiddette commissioni per non rispetto dei termini di disdetta in caso di prelievi di averi da conti di risparmio. Tutti gli argomenti vengono delucidati con l'aiuto di casi concreti nel capitolo «Casi scelti» (cfr. pag. 21).

Svizzeri all'estero

Gli svizzeri residenti all'estero hanno la legittima necessità di disporre di un conto bancario in Svizzera e di poter usufruire di una vasta gamma di servizi finanziari di istituti locali. Nell'anno in rassegna l'Ombudsman ha ricevuto diverse richieste e lamentele da parte di svizzeri residenti all'estero. Molte banche hanno, per motivi di rischio e redditività, sottoposto le loro attività commerciali transfrontaliere a un'analisi e in funzione di quest'ultima hanno poi adeguato i propri modelli operativi. Nelle leggi relative all'autorità di vigilanza sulle banche, alla tutela degli investitori e al diritto penale fiscale, la maggior parte degli Stati non tiene conto della nazionalità bensì del domicilio dei clienti; in relazione ai rischi di diritto e reputazione a cui sono esposte le banche locali non fa pertanto alcuna differenza se un cliente residente in uno Stato terzo possiede un passaporto rossocrociato o meno. Alla stregua degli altri clienti esteri, anche gli svizzeri residenti all'estero si sono visti confrontati con cambiamenti per loro negativi sotto vari punti di vista. Tra questi figurano l'aumento delle commissioni o l'introduzione di commissioni supplementari per i clienti all'estero, la limitazione dell'offerta di servizi disponibili o ancora la disdetta della relazione o la richiesta di fornire una prova dell'onestà fiscale. Se gli svizzeri all'estero esprimevano in maniera generale il loro disappunto in merito alle decisioni strategiche delle banche, l'Ombudsman doveva in genere limitarsi a informarli sui motivi all'origine di questi cambiamenti e a indirizzarli su piattaforme d'informazioni adeguate per cercare un'alternativa più conveniente. Nei casi in cui invece un cliente gli segnalava a livello individuale un comportamento errato della propria banca, l'Ombudsman eseguiva una valutazione per poter stabilire se nell'adeguamento o nello scioglimento della relazione d'affari la banca ha rispettato i principi contrattuali e legali vigenti. Inoltre analizzava questi casi isolati anche sotto il profilo dell'equità.

Casi scelti

Ipoteche fisse

Anche nell'anno in rassegna l'Ombudsman è stato contattato da molti clienti che non riuscivano a comprendere appieno il carattere vincolante dell'ipoteca e le possibili conseguenze. Resta da capire se le spiegazioni fornite dai consulenti bancari circa le particolarità di questo tipo di accordo siano state sufficienti o se i clienti si siano astenuti dal porre domande a fronte dei tassi d'interesse ai minimi storici non attribuendo così la necessaria importanza ai rischi. Spesso sono eventi della vita come la perdita del lavoro, il divorzio o altri motivi a determinare la decisione di vendere un immobile e quindi di rimborsare anticipatamente l'ipoteca fissa. Questi rimborsi anticipati comportano in genere notevoli costi. Nei casi in cui la base contrattuale è univoca, l'Ombudsman non può intervenire. La situazione si configura invece diversamente se va messo in discussione il comportamento della banca sotto il profilo dell'equità. Se il cliente decide ad es. di lasciare la banca per una sua generale insoddisfazione, ma ha stipulato con la banca un contratto in cui è stabilito che la sua ipoteca fissa può essere sciolta anticipatamente soltanto in caso di

vendita dell'immobile, ci si potrebbe ad esempio chiedere se la banca intende veramente legare a sé un cliente di questo tipo per gli anni a venire. Nel caso in cui il cliente fosse disposto a tenere indenne la banca per un rimborso anticipato, ponendola nella situazione come se il contratto fosse stato realizzato, singole banche potrebbero essere pronte ad accettare un rimborso anticipato anche per questi contratti. Di tanto in tanto emerge di nuovo la questione se la banca è tenuta a contattare il cliente prima che scada l'ipoteca fissa per discutere un eventuale finanziamento successivo. Se il cliente non presenta alcuna disdetta per tempo, a seconda del contratto è previsto che le ipoteche fisse vengano convertite in ipoteche variabili. Considerati i tassi generalmente più elevati per le ipoteche variabili si consiglia ai clienti di controllare per tempo il proprio contratto e di contattare la banca di propria iniziativa qualora quest'ultima non dovesse farsi sentire. Sebbene il cliente ritenga che questo dovrebbe essere un servizio da parte della banca, in genere per quest'ultima non sussiste alcun obbligo contrattuale di contattare il cliente. La situazione si presenta diversamente quando per poter decidere se portare avanti o meno un'ipoteca fissa la banca necessita di ulteriori documenti (decisioni delle autorità fiscali, valutazioni dell'immobile ecc.). In questi casi è lecito pretendere dalla banca che contatti il cliente per tempo, prima della scadenza del termine di disdetta per ottenere da lui le informazioni necessarie. Solo così il cliente può predisporre quanto necessario per ottenere un finanziamento alternativo qualora non fosse possibile trovare un accordo (cfr. pag. 24-25).

Consulenza d'investimento e gestione patrimoniale

In questi casi per l'Ombudsman sorge in genere la domanda se la banca ha osservato in maniera adeguata i suoi obblighi in materia di consulenza. In brevissima sintesi: in primo luogo occorre sempre stabilire se il cliente è stato informato adeguatamente, in base alle sue conoscenze, sui rischi e le caratteristiche dell'investimento consigliato, se gli investimenti sono in linea con la propensione al rischio e la capacità di rischio del cliente e se le raccomandazioni della banca non hanno portato a una diversificazione insufficiente del portafoglio del cliente. Il non adempimento o insufficiente adempimento di questi obblighi potrebbe investire di responsabilità la banca. Ciò vale ovviamente solo se quest'ultima ha anche assunto una funzione di consulenza, ovvero non si è limitata ad eseguire le operazioni (execution only). Dal momento che tali consulenze vengono generalmente fornite a voce, nel procedimento di mediazione dell'Ombudsman sorge periodicamente la questione della comprova. In quanto mediatore non conduce un vero e proprio procedimento istruttorio con interrogazione formale delle controparti e dei testimoni e spesso deve lasciare in sospeso l'esposto dei contenuti dei colloqui, se questi sono determinanti per la valutazione della controversia. Anche il requisito secondo cui le informazioni su rischi e prodotti devono essere comunicate in base alle conoscenze del cliente, diventa una questione di contestualizzazione e discrezionalità. Ai clienti che hanno già più volte investito in azioni e titoli a reddito fisso potrebbe bastare che gli venga consegnato un opuscolo sui rischi generale. Se invece il cliente investe per la prima volta in un determinato strumento, la banca dovrebbe fornirgli informazioni approfondite sul suo funzionamento e sui rischi legati alla tipologia d'investimento in questione (cfr. pag. 28).

Abuso e truffa

In questa categoria sembrano purtroppo non esserci limiti alle capacità e all'energia criminale dei truffatori. L'Ombudsman viene periodicamente confrontato con casi che hanno

comportato danni di maggiore entità e hanno messo i clienti bancari interessati in gravi difficoltà. Oltre alle truffe che riscontrano grande interesse mediatico riguardanti le carte bancarie, le carte di credito e le truffe dei finti nipoti di cui spesso sono vittime i clienti più anziani, troviamo anche ordini di bonifico con firme false. Nella realizzazione di queste truffe è in genere determinante l'attenzione o la disattenzione dei clienti. L'Ombudsman può solo limitarsi a sottolineare l'importanza di conservare con cura le carte bancarie e di credito e i relativi PIN come pure estratti conto o altri documenti bancari. Soprattutto nei casi di ordini di pagamento falsificati spesso i truffatori dispongono di informazioni confidenziali tra cui numero di conto, saldo del conto o facsimile della firma del cliente che lasciano apparire veritieri e legittimi gli ordini dei clienti. È vero che la banca deve usare la necessaria cautela nell'accettare ordini di pagamento scritti, ma oltre a un'accurata verifica della firma del cliente – che nel corso degli anni può anche leggermente cambiare – la banca deve anche, nel limite del possibile, verificare se ci sono altri indizi di una possibile falsificazione. Tuttavia, non deve presupporre un tentativo di truffa in ogni caso. Dal momento che gli ordini di pagamento in genere devono essere eseguiti con una certa urgenza, la banca deve valutare se contattare il cliente e rischiare un ritardo oppure se le deviazioni dal consueto schema possono essere ritenute giustificabili. I clienti truffati faticano in genere ad accettare delle perdite dovute a ordini di pagamento scritti falsificati. L'Ombudsman dal canto suo deve in questi casi valutare se la banca ha, considerando la situazione concreta, adempiuto ai propri obblighi di diligenza nell'accettazione dell'incarico (cfr. pag. 29-30).

Operazioni di pagamento/assegni

I clienti scelgono sempre più frequentemente il canale elettronico per i propri ordini di pagamento il quale consente di inserire l'incarico direttamente nel sistema di pagamento della banca tramite il browser web. Spesso le banche propongono soluzioni di software di terzi a prezzi agevolati, con cui il cliente può registrare i propri pagamenti offline sul proprio computer e poi inoltrarli in un'unica operazione alla banca. Gli strumenti di aiuto elettronici disponibili (ad es. scanner digitali a penna) servono ad evitare errori d'immissione durante la registrazione manuale (ad es. del numero di riferimento sulle polizze di versamento). La responsabilità della banca per quanto riguarda gli ordini di pagamento consiste nell'eseguirli per tempo e conformemente alle indicazioni del cliente adottando la dovuta diligenza. Se non vengono notati evidenti errori d'immissione, il pagamento viene eseguito in automatico e senza alcun intervento manuale da parte della banca. All'Ombudsman vengono regolarmente sottoposti casi in cui l'immissione errata da parte del cliente ha causato problemi e perdite. Se ad es. il cliente inserisce un numero di conto errato (IBAN) del beneficiario di un pagamento all'estero, può accadere che la banca destinataria all'estero accrediti l'importo in questione al conto di un altro cliente. Spesso oggi all'estero (e a seconda delle condizioni generali della banca anche in Svizzera) il numero di conto non viene più confrontato con il nome del beneficiario; il bonifico viene eseguito unicamente in base al numero di conto IBAN. Spetta indubbiamente al cliente assicurarsi che un ordine di pagamento venga preparato in maniera corretta, sia esso in forma elettronica o cartacea. Se per un errore d'immissione del cliente il versamento non viene eseguito correttamente, la banca deve, secondo l'Ombudsman, adottare tutte le misure ragionevoli non appena viene a conoscenza dell'errore al fine di revocare il pagamento o richiedere la restituzione dell'importo versato ed evitare così l'insorgere di un danno. Qualora l'importo sia già stato accreditato al beneficiario sbagliato, in genere è necessario il consenso di quest'ultimo per la

restituzione e pertanto la banca non può più influire direttamente. Se la banca esegue gli ordini di pagamento in ritardo senza un motivo plausibile – anche questo accade di tanto in tanto – possono verificarsi danni anche ingenti. Va quindi valutata la responsabilità della banca che, a seconda della regolamentazione contrattuale e del contesto, può limitarsi alla perdita di interessi subita a causa del ritardo oppure estendersi a tutto il danno consequenziale nel complesso (cfr. pag. 35-38).

Borsa e deposito

In questi casi l'Ombudsman è stato confrontato con un ampio spettro di cause scatenanti per le controversie di clienti con le loro banche. I reclami presentati dai clienti spaziavano dall'esecuzione incompleta o ritardata di ordini fino all'insoddisfazione circa i corsi di borsa definiti o a danni dovuti a limiti stopp loss ignorati o non raggiunti. Gli accertamenti dell'Ombudsman possono essere molto onerosi in casi del genere; è pertanto importante che il cliente gli metta a disposizione una documentazione completa e rappresentativa e fornisca una giustificazione plausibile per le sue richieste. L'Ombudsman deve periodicamente ricordare ai clienti che non bastano semplici lamentele generalizzate per avviare degli accertamenti e la ricerca di elementi che indicano la violazione degli obblighi della banca. Nel caso di un ordine di borsa non eseguito correttamente o eseguito in ritardo – i ritardi nell'esecuzione ascrivibili alla banca possono dare adito a richieste di risarcimento – si consiglia al cliente di informare immediatamente la banca e qualora non fosse possibile trovare un accordo con quest'ultima, di conferire nuovamente l'ordine in modo da evitare un danno o limitarne l'entità. Se il cliente, pur sapendo che una transazione non è stata eseguita secondo le sue indicazioni, continua ad attendere, si considera che l'abbia accettata da quel momento e che quindi si assume la responsabilità sia di eventuali utili che perdite di corso realizzati in seguito. Regolarmente l'Ombudsman deve inoltre rammentare a chi gli presenta un reclamo gli obblighi di verifica e reclamo del cliente. Se ad es. nel caso di opzioni call un cliente mette in dubbio i corsi fissati dal market maker o se si sospetta addirittura una manipolazione dei corsi, potrebbero essere necessari accertamenti molto approfonditi. Soprattutto nei casi di presunta manipolazione dei corsi occorre tuttavia spesso evidenziare i limiti del procedimento di mediazione dell'Ombudsman (cfr. pag. 31-34).

Fatti e cifre

Rispetto all'anno precedente il numero di casi chiusi (richieste scritte e orali) è diminuito del 2%, passando da 2103 a 2068. Escludendo gli anni 2008, 2009 (crisi finanziaria) e 2013 (retrocessioni) si tratta del secondo valore più alto mai raggiunto dopo il 2015. Il maggior numero di casi è stato registrato nelle categorie conti, operazioni di pagamento, carte (in particolare questioni riguardanti le commissioni e lo status di cliente estero, le truffe e la legittimazione) e crediti, ipoteche per le quali nell'anno precedente hanno dominato i tassi d'interesse negativi e soprattutto il loro impatto nel calcolo di premi per rimborso anticipato (cfr. pag. 49-57).

Pubbliche relazioni

L'Ombudsman tiene ogni anno una conferenza stampa nel corso della quale presenta il suo rapporto dell'anno precedente nonché qualche tema di attualità. Oltre alla conferenza stampa, un'altra fonte di informazioni è il sito Internet dove vengono pubblicati i precedenti comunicati stampa, il rapporto annuale e una vasta raccolta di esempi tratti dalla pratica di tutti i giorni. Nel sito sono inoltre pubblicate indicazioni importanti, quali la regolamentazione applicabile all'Ombudsman, gli iter procedurali, delucidazioni sugli averi non rivendicati nonché prese di posizione su questioni specifiche. In occasione della sua conferenza stampa del 30 giugno 2016, l'Ombudsman ha trattato il disegno di legge riguardante i servizi finanziari, la questione dei tassi negativi in relazione alle ipoteche a tasso fisso e ha fatto le sue prime constatazioni dopo la prima pubblicazione degli averi non rivendicati.

Nel 2016, l'Ombudsman ha avuto degli scambi di opinione con i rappresentanti dell'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari FINMA, con dei giudici di pace e con altri mediatori del settore pubblico o privato. Ha inoltre incontrato i rappresentanti di vari istituti finanziari. Alcuni suoi collaboratori hanno partecipato attivamente al gruppo di lavoro dell'Associazione Svizzera dei Banchieri dedicato agli averi non rivendicati. Ha altresì avuto luogo un incontro tra la presidente e il vicepresidente del Consiglio di fondazione da una parte e il presidente e il direttore dell'Associazione Svizzera dei Banchieri dall'altra.

Nel corso dell'anno l'Ombudsman ha dato seguito agli inviti della stampa, di diverse associazioni professionali o di tutela dei consumatori. Lui stesso o il suo sostituto hanno inoltre preso parte a una decina di forum e conferenze e hanno partecipato attivamente alle riunioni della FIN-NET (rete europea di intermediari finanziari dei paesi dell'UE e dello Spazio economico europeo) nonché alla INFO Network (conferenza annuale mondiale degli intermediari finanziari). Durante quest'ultima, l'Ombudsman ha presentato il sistema svizzero di gestione degli averi non rivendicati e illustrato l'impatto degli sviluppi internazionali in materia fiscale sui clienti delle banche svizzere.

Averi senza contatti e non rivendicati

Oltre alla sua attività originaria di Centrale per la ricerca di valori patrimoniali, da dicembre 2015 l'Ombudsman delle banche funge anche da Ufficio di comunicazione occupandosi di diversi compiti riguardanti la pubblicazione di valori non rivendicati da lungo tempo (www.dormantaccounts.ch). L'accompagnamento mediatico della pubblicazione di questi valori ha permesso di presentare a un pubblico più vasto la possibilità, peraltro esistente da oltre 20 anni, di cercare averi non rivendicati tramite l'Ombudsman delle banche. Nell'anno in rassegna si è registrato un aumento del 34% con 714 questionari restituiti. In totale nel 2016 è stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto 62 relazioni (12,7 milioni di CHF e 7 cassette di sicurezza). Dal 2001 (anno d'introduzione dell'attuale sistema di ricerca) la Centrale per la ricerca è riuscita ad identificare complessivamente 449 relazioni con clientela senza contatti e non rivendicate, permettendo agli aventi diritto di recuperare un totale di 85,1 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 51 cassette di sicurezza (cfr. pag. 59-65).

Ufficio dell'Ombudsman

Nel 2016 è stato rinnovato l'intero sistema informatico dell'ufficio dell'Ombudsman. Dopo la sostituzione dell'hardware, a fine anno è stato implementato anche il sistema di gestione dei casi sviluppato in collaborazione con un provider di software elvetico. Ciò ha permesso di riunire su una piattaforma e di conseguenza agevolare il supporto IT per i processi di entrambi i settori di attività dell'Ombudsman, ossia il procedimento di mediazione e la ricerca di valori patrimoniali non rivendicati. Il progetto è stato portato a termine entro i tempi previsti e senza sfiorare il budget. Il nuovo software come anche i computer soddisfano i requisiti di un'infrastruttura moderna in termini di sicurezza, funzionalità ed efficienza.

L'organico dell'Ufficio dell'Ombudsman è rimasto invariato rispetto all'anno precedente. Il team conta otto specialisti di comprovata esperienza e qualifica professionale (cfr. pag. 67). In considerazione dell'aumento di compiti nell'ambito della pubblicazione di averi patrimoniali non rivendicati da molto tempo e dell'adesione di PostFinance al 1° giugno 2016 dopo che quest'ultima è entrata a far parte dell'Associazione svizzera dei banchieri, il Consiglio di fondazione ha approvato un incremento dell'organico di una persona a tempo pieno nel 2017.