

## Il 2017 in breve

### Procedimenti di mediazione dell'Ombudsman

In alcuni anni, l'Ombudsman è confrontato a un gran numero di reclami vertenti su fattispecie fra loro simili. Fattori scatenanti sono eventi eccezionali di importanti proporzioni che concernono numerosi clienti bancari (per citarne alcune: crisi finanziaria 2007-2009, decisione di principio del Tribunale federale svizzero sulle retrocessioni, abolizione del corso di cambio minimo con l'euro e introduzione dei tassi d'interesse negativi da parte della Banca nazionale svizzera). Ciò non è stato il caso nell'anno in rassegna. L'Ombudsman è stato confrontato a un'ampia gamma di reclami vertenti su svariati prodotti e servizi, senza una particolare ricorrenza di casi analoghi. Anche le cause all'origine dei reclami sono state disparate. Una selezione di casi concreti è disponibile all'indirizzo seguente: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch).

I seguenti casi sono di particolare rilievo. L'Ombudsman, ora come in passato, è confrontato a reclami vertenti sulle indennità chieste in caso di rimborso anticipato di un'ipoteca a tasso fisso. In considerazione del basso livello dei tassi d'interesse, esse si rivelano relativamente onerose per i clienti. Le commissioni bancarie sono un altro motivo ricorrente di reclamo. Spesso vengono contestate la validità delle modalità d'introduzione di nuove commissioni o del loro adeguamento, in particolare nel caso in cui il cliente non ha preso effettivamente conoscenza delle relative comunicazioni. Si pone allora la questione se tali commissioni sono state approvate tacitamente o meno. I casi di abuso e truffa, in particolare in relazione ai servizi elettronici delle banche, sono un'altra tematica ricorrente. Si pongono al riguardo domande vertenti sulla responsabilità, la cui risoluzione dipende primariamente dalla verifica dell'adempimento, da parte della banca e da parte dei clienti, degli obblighi di diligenza imposti loro contrattualmente. In relazione alla presunta incapacità di discernimento di un cliente e agli obblighi di notifica del mandatario introdotti con la revisione del diritto della protezione degli adulti, per le banche interessate si pongono spinosi problemi. Dai media si è appreso che a singole banche specializzate nel credito al consumo è stato rimproverato dai consulenti per il risanamento dei debiti di non verificare con la dovuta diligenza la capacità creditizia dei richiedenti e di provocare così il loro indebitamento eccessivo. Anche l'Ombudsman è stato confrontato a simili fattispecie.

Nel 2017, l'Ombudsman delle banche ha evaso 2'027 casi (1'202 richieste orali e 825 richieste scritte). Mentre le richieste scritte hanno registrato un aumento del 3%, quelle orali hanno segnato un netto calo, diminuendo del 16% rispetto all'anno precedente. Quest'ultime avevano toccato, nell'anno precedente, la punta massima mai registrata dalla crisi finanziaria degli anni 2007 - 2009.

Oltre la metà dei casi trattati verte sulle categorie "conti, operazioni di pagamento, carte". Le categorie "crediti, ipoteche", nelle quali nel 2015 e 2016 si era registrato un numero di casi particolarmente elevato e superiore alla media, soprattutto per questioni connesse ai tassi negativi e al loro impatto su calcolo del tasso d'interesse applicato ai clienti per le ipoteche LIBOR e sul calcolo dei premi per rimborso anticipato, registra tuttora, come in passato, molte richieste orali. Le richieste scritte hanno tuttavia registrato una flessione, rientrando nei valori normali considerati sul lungo termine. Circa il

20% di tutte le richieste scritte verte su questioni riguardanti le commissioni. Tali casi sono ripartiti su tutte le categorie, con una preponderanza su "conti, operazioni di pagamento, carte".

Il 38% dei clienti bancari che ha fatto ricorso all'Ombudsman proveniva dall'estero, con una predominanza di Germania e Francia, paesi immediatamente confinanti. La provenienza dei clienti svizzeri si è rivelata pressoché proporzionale alle quote di popolazione effettiva delle singole regioni linguistiche.

Nell'85% delle richieste scritte il valore massimo del contenzioso era inferiore a 100'000 franchi e il 77% dei casi ha potuto essere evaso nel termine target di 3 mesi. Tempi di trattazione eccezionalmente lunghi, superiori a 6 mesi, si sono presentati nel 7% dei casi.

L'Ombudsman delle banche è complessivamente intervenuto presso gli istituti bancari in 264 casi (32% delle richieste scritte, risp. 39% delle richieste di mediazione) e, previa analisi approfondita dei fatti, in 158 casi ha consigliato agli istituti bancari di fare delle concessioni. In soli 7 casi (4%) le banche interessate non hanno seguito la raccomandazione dell'Ombudsman.

Le indicazioni statistiche dettagliate concernenti i reclami orali e scritti inoltrati sono esposte alle pagine 49 - 59 nel rapporto annuale, disponibile in tedesco o francese.

## LSF

Nell'anno in rassegna, in Parlamento è proseguita l'elaborazione della Legge federale sui servizi finanziari (LSF). L'Ombudsman deplora che anche il Consiglio nazionale, dopo il Consiglio degli Stati, ha respinto la proposta del Consiglio federale di concedere un alleggerimento dei costi processuali per i clienti privati in caso di contestazioni vertenti su servizi finanziari o pretese scaturenti da operazioni d'investimento, di credito o assicurative. Questa proposta prevedeva di svincolare i clienti privati, fatta eccezione per quelli con una situazione finanziaria particolarmente agiata, dall'obbligo di anticipare le spese processuali e da quello di fornire garanzia per il pagamento delle spese ripetibili. Essa comprendeva anche la possibilità di ridurre il rischio di dover pagare spese processuali a favore dei clienti che, al termine di una procedura di mediazione presso un ufficio di mediazione riconosciuto, hanno intentato in buona fede una causa civile. A causa del rifiuto di queste proposte, il problema legato al fatto che, in determinati casi, le spese o il rischio di dover sostenere le spese di un processo civile sono proibitivamente elevati, rimane per ora irrisolto.

Oltre a seguire il processo legislativo, l'Ombudsman ha sostenuto i lavori dell'Amministrazione federale, iniziati nell'anno in rassegna, per l'elaborazione delle norme d'esecuzione della LSF. La partecipazione del suo supplente in un gruppo di lavoro del Dipartimento federale delle finanze (DFE) ha permesso di apportare delle proposte concernenti le norme dell'ordinanza alla LSF rilevanti per il suo Ufficio.

## Retrocessioni

Già il 30 ottobre 2012, il Tribunale federale svizzero, in una decisione di principio che ha avuto molto seguito, aveva chiarito che le commissioni di mantenimento incassate dalle banche, al pari delle usuali retrocessioni, potevano essere soggette a una pretesa di consegna spettante al cliente. Le commissioni

di mantenimento sono indennità di distribuzione pagate alle banche la cui entità non si commisura al dispendio insorgente a carico della banca, ma ai volumi dei prodotti distribuiti. Il contenuto e il significato di tale sentenza sono stati successivamente oggetto di controverse discussioni fra i rappresentanti di interessi e gli esperti in diritto. In particolare, le discussioni non hanno permesso di appianare le questioni seguenti:

- esistenza di un obbligo di riconsegna delle commissioni di mantenimento anche al di fuori dei mandati globali di gestione patrimoniale, in particolare nell’ambito dei rapporti di consulenza o delle pure relazioni di conto / deposito senza consulenza alcuna;
- determinazione dei requisiti necessari per una rinuncia preventiva del cliente alla restituzione di tali indennità;
- termine di prescrizione della pretesa di restituzione e inizio della decorrenza di tale termine.

La questione della prescrizione è nel frattempo stata chiarita in una nuova decisione di principio del Tribunale federale del 16 giugno 2017. Il TF ha così deciso che la pretesa del mandante alla restituzione delle retrocessioni è soggetta a un termine di prescrizione di dieci anni che inizia a decorrere, per ciascuna indennità, il giorno in cui la stessa è stata ricevuta dal mandatario.

Per informare i clienti bancari interessati su questa novità giurisprudenziale, sul sito dell’Ufficio dell’Ombudsman, è stato dunque attivato il promemoria aggiornato «Retrocessioni: quando devo rivolgermi all’Ombudsman delle banche?». Nel mese di settembre 2017, l’Ombudsman ha inoltre pubblicato nella rivista *Schweizer Bank* un articolo in cui ha esposto la prassi da lui adottata in materia di restituzione delle retrocessioni successivamente alla nuova decisione di principio del Tribunale federale.

Le richieste all’Ombudsman originate dalla decisione del Tribunale federale concernente la prescrizione delle pretese di restituzione sono state poche. Un esempio è esposto nella raccolta dei casi.

## Publiche relazioni

Anche nell’anno in rassegna, le attività di pubbliche relazioni dell’Ufficio dell’Ombudsman non si sono limitate alla conferenza stampa annuale tenutasi a giugno. Oltre a ciò vi sono state anche svariate apparizioni pubbliche.

Su invito, l’Ombudsman e il suo supplente hanno tenuto conferenze in svariate sedi (in particolare, presso diverse università) e hanno nuovamente partecipato attivamente alle riunioni delle Rete europea per la risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET) nonché alla sua conferenza annuale mondiale degli Ombudsman in ambito finanziario (INFO Network).

Nel corso dell’anno hanno inoltre avuto luogo svariati colloqui con giornalisti, giuristi e rappresentanti di importanti attori del mondo finanziario. L’Ombudsman ha parimenti incontrato nuovamente i rappresentanti di svariati istituti finanziari, dibattendo con loro tematiche bancarie specifiche. Sul tema della LSF, l’Ombudsman ha preso parte a un’audizione della Commissione dell’economia e dei

tributi del Consiglio nazionale. Infine, il consiglio di fondazione si è incontrato con il presidente e il direttore dell'Associazione svizzera dei banchieri per uno scambio d'opinioni.

## Averi senza contatti e non rivendicati

Nell'ambito della sua attività originaria di Centrale per la ricerca di valori patrimoniali, nell'anno di riferimento all'Ombudsman delle banche sono state inoltrate 530 nuove richieste di ricerca. Tenendo in considerazione anche le pendenze dell'anno precedente, egli ha ritenuto sufficientemente legittimate 526 domande di ricerca e consultato i dati di 588 presunti clienti bancari nella banca dati centrale per gli averi senza contatti e non rivendicati. Rispetto all'anno precedente, ciò si traduce in una diminuzione delle richieste pari a un quarto; ciò è tuttavia da ricondurre al numero eccezionalmente elevato di casi nell'anno precedente. All'epoca, la prima pubblicazione di valori non rivendicati da lungo tempo ha portato a una maggior pubblicizzazione delle possibilità di ricerca originaria e ha comportato un improvviso aumento del numero delle richieste presso la Centrale per la ricerca. L'anno in rassegna sancisce quindi il ritorno alla normalità. In totale nel 2017 è stato possibile rendere accessibili agli aventi diritto 40 relazioni cliente (10,9 milioni di franchi svizzeri e 2 cassette di sicurezza). Due di questi casi concernevano relazioni clienti che, nell'anno in rassegna, sono state segnalate come prive di contatti dalla banca, ma per le quali, già negli anni precedenti, era stata effettuata una ricerca dagli aventi diritto tramite la Centrale per la ricerca. Dall'introduzione dell'attuale sistema di ricerca, avvenuta nel 2001, la Centrale per la ricerca è riuscita a identificare complessivamente 489 relazioni cliente senza contatti e non rivendicate, rendendo accessibili agli aventi diritto un totale di 96 milioni di franchi svizzeri e il contenuto di 53 cassette di sicurezza. I dati statistici dettagliati sono esposti alle pagine 59 - 61 nel rapporto annuale, disponibile in tedesco o francese.

Dalla prima pubblicazione degli averi non rivendicati da lungo tempo, risalente a dicembre 2015, l'Ombudsman delle banche funge anche da ufficio d'informazione per le questioni e richieste concernenti la piattaforma di pubblicazione all'indirizzo [www.dormantaccounts.ch](http://www.dormantaccounts.ch). Il dispendio richiesto nell'esercizio di tale funzione è stato nel 2017 più contenuto rispetto all'anno precedente ed è sostanzialmente consistito in informazioni e sporadici contatti con banche che si sono concesse tempi troppo lunghi nel rispondere alle richieste loro pervenute.

I rappresentanti dell'Ombudsman delle banche da alcuni anni sono attivamente insediati 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. Nel 2017, esso si è radunato svariate volte sia nell'ambito di riunioni di lavoro che di teleconferenze.

Maggiori informazioni sulle direttive e sulle possibilità di ricerca di valori patrimoniali in Svizzera sono disponibili all'indirizzo seguente: [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch) (rubrica "Ricerca di averi").

Marco Franchetti  
Ombudsman