

## Ombudsman delle banche svizzere - Rapporto annuale 2010

### **Punti chiave**

Dopo i record registrati nel 2008 e 2009, il numero di richieste inoltrate da clienti bancari si è attestato attorno a 2 000, un livello comunque più elevato rispetto ai precedenti anni «normali». Le statistiche delle richieste evidenziano chiaramente gli effetti delle turbolenze dei mercati finanziari internazionali e riflettono il ruolo di primo piano svolto dalle banche nel mercato degli investimenti. Anche nel 2010, i casi trattati hanno presentato una notevole complessità, in particolare nei settori della consulenza agli investimenti e della gestione patrimoniale. L'elaborazione di tali richieste esige, a seconda della qualità dei documenti e dei dati forniti dai clienti o dalle banche, un alto grado di competenza specialistica e comporta un ragguardevole dispendio di tempo per tutti i collaboratori dell'ufficio dell'Ombudsman. In un caso su tre, tra quelli presentati per iscritto, si è dovuto intervenire presso la banca e nel 30% di tali casi l'Ombudsman ha ritenuto necessaria una correzione, che è poi stata effettuata quattro volte su cinque.

Questa percentuale di successo non deve trarre in inganno: in alcuni casi è stato necessario perseguire con tenacia la ricerca di una soluzione, mediante una corrispondenza dettagliata e intensi colloqui. Talvolta, la banca in questione, nonostante i fatti le dessero palesemente torto, non ha ammesso la necessità di una correzione. L'Ombudsman deplora questo atteggiamento, ritenendo che le banche non debbano prendere tali evenienze alla leggera. Anche in questi casi, l'Ombudsman delle banche rende note al cliente le sue argomentazioni e conclusioni. In questi ultimi tempi il volume di richieste è diminuito e i tempi di elaborazione si sono normalizzati. Vi sono casi tuttavia che esigono un trattamento più laborioso. In particolare, constatiamo che i clienti la cui richiesta è stata valutata negativamente sono diventati più insistenti e tendono a rimettere in discussione quanto deciso. I clienti sembrano sempre meno inclini ad accettare una valutazione favorevole alla banca, anche a causa della recente crisi economica e dell'eco che ha suscitato nei media.

Con una maggiore frequenza rispetto al passato abbiamo dovuto chiedere chiarimenti supplementari o documenti più probanti, poiché i dati forniti dai clienti davano spesso adito a una vasta gamma di interpretazioni. Sicuramente ciò è dovuto anche al fatto che, diversamente da molti omologhi esteri, si preferisce evitare un iter rigido e formale per la presentazione delle richieste, con formulari predefiniti e simili, a beneficio dei clienti che possono così rivolgersi all'Ombudsman con una procedura semplice. Dalle persone più anziane o poco esperte nella presentazione di domande strutturate l'Ombudsman riceve regolarmente apprezzamenti per la flessibilità di cui dà prova nell'accogliere le loro richieste. Va menzionato tuttavia che vi sono anche persone che si rivolgono all'Ombudsman fornendo dati alquanto rudimentali ed esigendo l'immediata risoluzione del loro problema nel senso auspicato.

Gli esempi presentati tradizionalmente in ogni rapporto annuale destano un vivo interesse, come confermano i numerosi commenti e domande. Tuttavia dobbiamo regolarmente ricordare ai clienti che il loro caso non è identico a quello degli esempi pubblicati e che di conseguenza non

---

---

devono trarre conclusioni affrettate. Basta una differenza minima nella fattispecie per giungere a una valutazione del tutto diversa.

Nel presente rapporto illustriamo una serie di casi selezionati non tanto in funzione di ambiti o contenuti specifici, ma per il loro interesse intrinseco. Particolare risalto è stato dato ad alcuni esempi relativi alle operazioni dei pagamenti e alle caratteristiche dell'assicurazione vita abbinata a fondi. Per quanto riguarda questi ultimi prodotti, spesso purtroppo gli effetti della lunga scadenza si notano solo ora, dopo il periodo di «bufera» sui mercati.

L'Ombudsman è da sempre impegnato a gestire il carico di lavoro muovendosi all'interno di strutture per quanto possibile snelle e in tempi ragionevoli. Nell'esercizio in rassegna il numero di collaboratori impiegati è rimasto invariato, così come la composizione del Consiglio di fondazione.

Oltre all'attività di mediazione e di ricerca di beni patrimoniali non reclamati, l'Ombudsman svolge ugualmente compiti di tipo concettuale e di pubbliche relazioni. Anche nel 2010 sono pervenute numerose richieste di informazioni da parte di operatori dei media in merito a singoli casi e a sviluppi nel settore finanziario. Si dà atto con soddisfazione ai vari mezzi di comunicazione di aver riportato gli eventi in modo generalmente professionale e oggettivo. L'Ombudsman e i suoi rappresentanti hanno tenuto relazioni presso associazioni e gruppi di interesse per illustrare le competenze e i compiti svolti, prerogative sulle quale, come si è avuto modo di constatare in molte occasioni, vi è spesso poca chiarezza. Anche le banche sono interessate a incontri con l'Ombudsman o con i suoi rappresentanti, al fine di arricchire la formazione dei collaboratori con esperienze di prima mano in questo campo. È evidente però che l'Ombudsman non è in grado di soddisfare tutte le richieste di partecipazione ed è costretto a stabilire delle priorità.

L'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA) ha lanciato una consultazione sul suo progetto «Regole di distribuzione FINMA». L'Ombudsman delle banche prenderà una posizione circostanziata su questo argomento. Tali regole tracciano le linee strutturali per l'organo di mediazione delle banche. Il Consiglio di fondazione le sta valutando, con l'intenzione di effettuare un'analisi dei risultati raggiunti e dell'orientamento futuro, in vista del ventesimo anniversario dell'istituzione dell'Ombudsman delle banche svizzere che sarà celebrato nel 2013.

L'Ufficio centrale per la ricerca dei beni patrimoniali non reclamati continua a ricevere numerose domande. Il numero di questionari richiesti è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente. Più della metà degli interessati ha usufruito della possibilità di ordinare i questionari mediante modulo elettronico disponibile sul sito web. Complessivamente, anche nel 2010 è stato possibile individuare somme consistenti e renderle accessibili agli aventi diritto. Desideriamo ringraziare il Consiglio di fondazione per il suo sostegno concreto nello svolgimento della nostra attività quotidiana, i clienti bancari per la comprensione laddove le soluzioni proposte non sono state a loro favore e le banche che, nella maggior parte dei casi, hanno collaborato in maniera costruttiva con l'Ombudsman.