

I RECLAMI DEI CLIENTI NEL SETTORE DEI SERVIZI FINANZIARI

Un rischio operativo poco considerato, ma con un grande impatto reputazionale.



TAMARA EREZ
Direttrice Centro Studi Villa Negroni

Dal 1° gennaio 2020, la Legge federale sui servizi finanziari (LSerFi) e la Legge federale sugli istituti finanziari hanno introdotto l'obbligo, per i professionisti dell'industria finanziaria svizzera di affiliarsi a un organo di mediazione, entro sei mesi dal riconoscimento di tale organo da parte del Dipartimento federale delle finanze (DFF). L'idea innovativa per questo settore

di attività è che le controversie civili tra il cliente e il fornitore di servizi finanziari siano risolte, per quanto possibile, da un organo di mediazione prima di sfociare in una causa giudiziaria.

Alcuni professionisti saranno inoltre soggetti all'autorizzazione della FINMA, altri saranno tenuti ad iscriversi a un albo dei consulenti riconosciuto dalla FINMA. In alcuni casi, la registrazione presso l'organo di mediazione sarà un prerequisito per l'autorizzazione o l'iscrizione all'albo dei consulenti.

Ne parliamo con **Jennifer Lygren**, direttrice e Ombudsman di FINSOM, uno degli organi di mediazione riconosciuti dal DFF.

Visita la pagina dedicata sul sito web della DFF



Quanti organi di mediazione sono riconosciuti ad oggi dal Dipartimento federale delle finanze?

Prima dell'entrata in vigore della LSerFi, esisteva un organo di mediazione attivo nel settore dei servizi finanziari che agiva per conto di un'organizzazione di settore. Nel 2020, abbiamo assistito alla nascita di 9 organi di mediazione riconosciuti dal DFF per i servizi finanziari.

Ritiene che il numero di organi di mediazione riconosciuti sia adeguato alle esigenze del settore dei servizi finanziari svizzero ?

Oltre a gestire i reclami dei clienti e a condurre i procedimenti di mediazione (art. 75), l'organo di mediazione LSerFi amministra le adesioni (artt. 77, 82), informa la FINMA delle proprie adesioni (art. 83), pubblica un rapporto (art. 86) e può scambiare informazioni non accessibili al pubblico con gli organi previsti dalla legge (art. 88). L'organo di mediazione ha anche il compito di garantire l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza tecnica delle persone incaricate di condurre le procedure (art. 84 cpv. 2 lett. a e b).

Lo sviluppo di metodi di risoluzione extragiudiziale delle controversie in Svizzera è una buona iniziativa in generale. Detto questo, se in Svizzera ci fossero così tanti investitori insoddisfatti in lite con i fornitori di servizi finanziari, sarebbe preoccupante. Ciò non è in linea con la buona reputazione del settore finanziario svizzero, né con la tendenza internazionale a consolidare gli organi di mediazione per motivi economici.

La nascita nel 2020 di 9 organi di mediazione specializzati in servizi finanziari mi sembra particolarmente problematica e non legata alle reali esigenze del mercato finanziario. Tra l'altro, è improbabile che la FINMA, i 5 organismi di vigilanza, i 3 registri dei consulenti, i 2 organi di controllo dei prospetti e il DFF siano in grado di scambiare informazioni utili con i 9 organi di mediazione della LSerFi, ognuno dei quali non tratta nemmeno una media di un reclamo al mese e di cui meno del 50% dei reclami viene accettato in mediazione. Inoltre, non capisco il senso di leggere 9 relazioni sulle attività pubbliche invece di una relazione consolidata.

È facile comprendere la sensazione delle imprese regolamentate di contribuire finanziariamente a un organo di mediazione di cui non hanno bisogno. Se nel 2020 non si sapeva quanti organi di mediazione LSerFi fossero necessari, la soluzione sarebbe stata certamente quella di non riconoscerne troppi rispetto alle esigenze del mercato. Tra l'altro, ciò ha comportato un aumento degli obblighi di informazione

per i fornitori di servizi finanziari e i consulenti alla clientela, riducendo al contempo il mandato legale dell'organo di mediazione principalmente alla gestione di affiliazione piuttosto che all'istituzione di un meccanismo specializzato, pubblicamente trasparente ed economicamente efficiente. Mi sembra anche che le funzioni Risk & Compliance o Legal abbiano altro da fare che valutare e confrontare 9 organi di mediazione. Gli organi direttivi delle imprese finanziarie hanno anche altre preoccupazioni oltre alla creazione di un organo di mediazione specializzato nei servizi finanziari.

Cosa ne pensa dell'indipendenza organizzativa e finanziaria prevista dall'art. 84 della LSerFi?

Il riconoscimento del DFF e le competenze statali ai sensi dell'art. 84 avrebbero potuto garantire l'indipendenza di una serie di organi di mediazione adattati alle necessità, ma purtroppo non è così. Dal 2020, la Svizzera ha diversi organi di mediazione la cui indipendenza è difficile da garantire dal punto di vista finanziario e organizzativo, soprattutto quando l'organo di mediazione è integrato in un'infrastruttura di diritto privato esistente, interamente o facente capo all'esternalizzazione dei suoi compiti amministrativi.

Come siamo passati da 1 a 9 mediatori dei servizi finanziari nel 2020?

La risposta è contenuta nel rapporto sulla consultazione relativa all'Ordinanza sui servizi finanziari (OSerFi). Alcuni hanno suggerito che spetterebbe alle aziende regolamentate istituire il nuovo meccanismo di risoluzione extragiudiziale delle controversie e che sarebbe contrario alla politica economica svizzera limitare il numero di organi di mediazione. In altre parole, per alcuni il riconoscimento di un organo di mediazione equivale a una licenza bancaria, all'autorizzazione di un gestore patrimoniale o all'iscrizione in un albo di consulenti. Il mercato finanziario è quindi diventato un mercato di servizi finanziari ma anche di meccanismi di risoluzione delle controversie.

Pensa che l'autoregolamentazione della mediazione possa funzionare?

In generale, il successo dell'autoregolamentazione della mediazione civile mi sembra tanto improbabile quanto il suggerimento alle imprese di istituire autorità di conciliazione e tribunali dedicati alla risoluzione delle controversie commerciali nel loro mercato. Tra l'altro, se l'autoregolamentazione della risoluzione delle controversie funzionasse, il legislatore non avrebbe avuto bisogno di intervenire

Gli organi direttivi delle imprese finanziarie hanno anche altre preoccupazioni oltre alla creazione di un organo di mediazione specializzato nei servizi finanziari.

nel giugno 2018 per incoraggiare la mediazione nei servizi finanziari. Inoltre, non avremmo 9 organi di mediazione LSerFi di cui è difficile garantire l'indipendenza, l'imparzialità e la competenza tecnica. La moltiplicazione degli organi di mediazione non contribuisce inoltre alla trasparenza del sistema di risoluzione delle controversie civili nei servizi finanziari.

Pensa che ci saranno fusioni tra gli organi di mediazione LSerFi riconosciuti?

A mio avviso, ci sono poche possibilità che il numero di organi di mediazione sia in grado di adattarsi alle esigenze del mercato senza l'intervento dello Stato. La domanda è soprattutto quanto tempo ci vorrà, perché la mediazione nei servizi finanziari non è più una questione politica e i fornitori di servizi finanziari si stanno dedicando ad altre questioni di compliance più importanti della gestione del rischio legale in un settore in cui i clienti sono abbastanza soddisfatti. Potrebbe essere necessaria la prossima crisi per incoraggiare una riorganizzazione in questo ambito.

Cosa suggerisce alle aziende per ottimizzare la gestione del rischio e rispettare i requisiti di mediazione del LSerFi?

In primo luogo, per una buona gestione dei rischi aziendali, mi concentrerei maggiormente sulla gestione interna dei reclami dei clienti ("rischio di in-

soddisfazione"), cioè su ciò che accade prima della mediazione.

Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti fa parte di una buona gestione dei rischi reputazionali e operativi. Essere disponibili a risolvere qualsiasi insoddisfazione durante un rapporto commerciale è anche piuttosto rassicurante per i clienti e fa parte di un buon servizio ai clienti.

In Europa, l'ESMA e l'EBA hanno inoltre adottato già nel 2018 la "Guidance on handling complaints in the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors" che fornisce una migliore comprensione dei casi in cui interviene l'organo di mediazione e di come applicare al meglio i nuovi requisiti di mediazione LSerFi. Alcuni fornitori di servizi finanziari svizzeri stanno già iniziando a migliorare la gestione dei reclami come parte della loro gestione del rischio. Tra le altre cose, informando i clienti sulla procedura da seguire in caso di insoddisfazione, non solo in caso di controversia, applicando i requisiti della LSerFi in senso stretto (art. 8 e 79).

In questo contesto, sarebbe anche utile assicurarsi che l'organo di mediazione LSerFi scelto dall'azienda sia in linea con la sua politica interna e contribuisca al meglio alla sua gestione dei rischi reputazionali e operativi (ad esempio, frodi, conformità, rischi legali), ma anche allo sviluppo di un'infrastruttura efficiente ed efficace per la risoluzione delle controversie a beneficio comune dei fornitori di servizi finanziari e degli investitori. ●

Alcuni fornitori di servizi finanziari svizzeri stanno già iniziando a migliorare la gestione dei reclami come parte della loro gestione del rischio.

