



Relazione sulle mediazioni

PERIODO 2020-2024

La presente relazione mira a riportare tutte le mediazioni aperte dall'inizio delle attività di OFS fino al 31 dicembre 2024.

OFS è stata costituita come fondazione di diritto svizzero per fornire i servizi di mediatori accreditati aventi la doppia formazione di avvocati nel settore degli affari e della gestione patrimoniale, da un lato, e di mediatori FSA dall'altro*. OFS riceve richieste di mediazione essenzialmente nel settore dei servizi finanziari. Le mediazioni avviate nel corso di tale periodo riguardano solo i casi relativi alle relazioni tra fornitori di servizi finanziari e i loro clienti.

* A titolo di semplificazione e per facilitare la lettura, abbiamo scelto il genere maschile come genere neutro e utilizzeremo i termini «avvocato» e «mediatore» per indicare «avvocata e avvocato», «mediatrice e mediatore».

Sommario

1. Mediazioni avviate.....	3
2. Altre domande in merito alla mediazione.....	4
3. Mediazioni avviate e chiuse.....	5
4. Natura dei casi mediati	5
4.1 Chi chiede una mediazione?	5
4.2 Gli importi in causa.....	5
4.3 Quali tipi di casi?	5
4.4 Il caso particolare.....	6
4.5 I casi relativi agli onorari.....	6
4.6 Casi riguardanti la perdita di valore degli attivi	7
4.6.1 Perdita di valore con colpa grave	7
4.6.2 Perdita di valore con colpa.....	7
4.6.3 Altre perdite di valore degli attivi.....	7
4.7 Ruolo degli avvocati.....	8
5. Metodo di lavoro seguito dai mediatori OFS.....	9
6. La questione delle mediazioni tripartite	9
7. La questione della valutazione e della proposta	9
8. Conclusioni per i fornitori di servizi finanziari	10

1. Mediazioni avviate

Mediazioni avviate 2020-2024

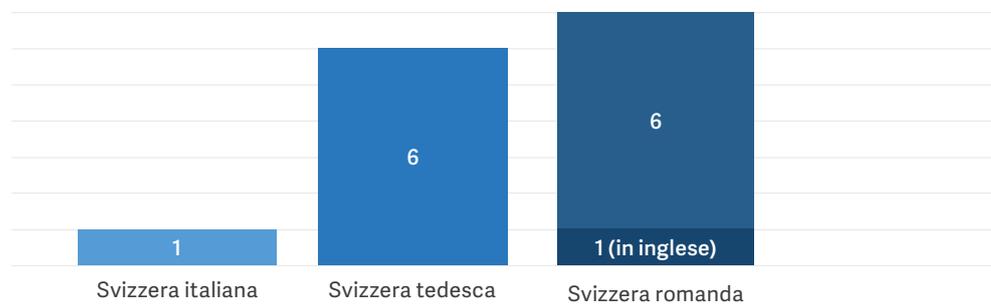


Ovvero un **totale di 14 mediazioni avviate** nel periodo di riferimento.

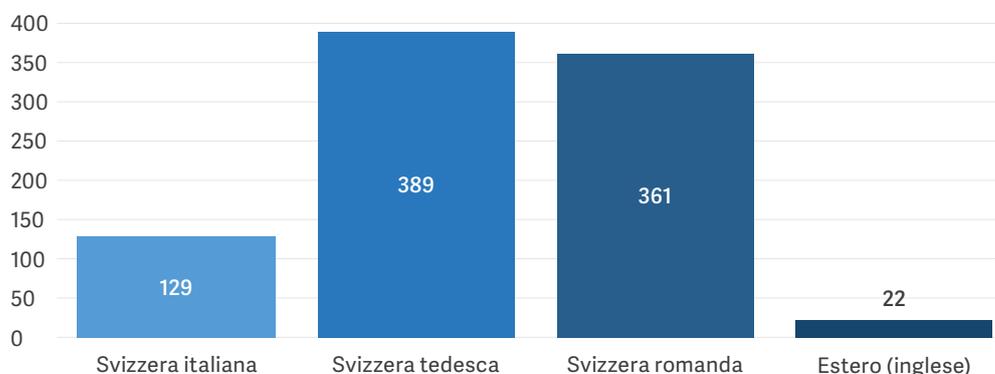
Si tratta di richieste di mediazione che sono state aperte e hanno dato luogo a un processo di mediazione e sono terminate, o sono state iniziate, fino al 2024. Ne riparleremo qui di seguito.

La distribuzione dei casi di mediazione ai mediatori OFS avviene secondo la lingua delle parti, poi per ogni lingua a turno tra ciascun mediatore. Sono state fatte eccezioni in caso di indisponibilità del mediatore, di conflitti d'interesse o in caso di richiesta specifica delle parti.

Per regione linguistica



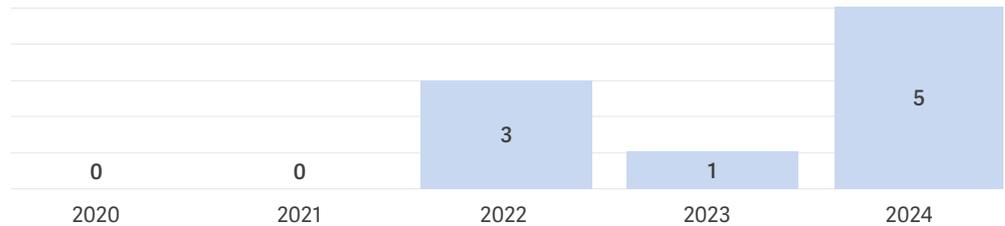
A titolo di paragone, la ripartizione linguistica dei membri di OFS² era la seguente:



² La maggior parte è costituita da persone giuridiche, tra cui essenzialmente gestori patrimoniali.

2. Altre domande in merito alla mediazione

Nel periodo in rassegna, sono state poste delle domande, tra cui alcune avrebbero potuto portare a una mediazione. Ma si tratta di casi relativamente rari, come illustrato qui di seguito:



Le domande che riguardano e che sono state inoltrate all'Ombudsman delle banche non sono comprese nelle cifre di cui sopra, in quanto non ne abbiamo fatto il calcolo esatto (probabilmente 4 nell'intero periodo).

Le domande quivi riportate variano dalla semplice conferma dell'affiliazione di un fornitore di servizi finanziari all'OFS agli interrogativi di clienti insoddisfatti. Una domanda riguardava un eventuale intervento tra due fornitori di servizi finanziari. In un caso, è stato contattato un mediatore per aiutare il cliente a decidere se aprire o meno una mediazione. La persona interessata non ha tuttavia dato seguito. Nell'insieme, non abbiamo sufficienti informazioni per poter approfondire l'analisi di tali domande.

È tuttavia interessante notare che le domande o richieste sono poche e sono comunque inferiori al numero di mediazioni. Ci permettiamo di supporre che ciò è spiegato da fatto che il servizio di mediazione offerto dall'OFS è molto accessibile e poco formale.

Sul piano linguistico, le domande si ripartiscono come segue:

	Svizzera italiana	Svizzera tedesca	Svizzera romanda	Estero
Clienti	–	4	1	4
Fornitori di servizi	–	6	3	–

Tali cifre sembrano a prima vista riflettere l'importanza economica dei mercati in questione. Due dei clienti stranieri erano tedeschi che si rivolgevano a fornitori di servizi a Zurigo, mentre altri due clienti internazionali non tedeschi si rivolgevano a fornitori di servizi a Ginevra. Le 4 domande provenienti dalla Svizzera tedesca si rivolgevano a fornitori in Svizzera tedesca.

3. Mediazioni avviate e chiuse

Sulle 14 mediazioni avviate prima del 31 dicembre 2024, due sono ancora pendenti. Tutte le altre sono state chiuse.

5 si sono concluse con un avviso di conclusione della mediazione e quindi senza accordo. Tra queste, una si è conclusa con una valutazione scritta alle parti, corredata dall'avviso di chiusura della mediazione.

7 sono sfociate in un accordo transattivo, le quali rappresentano il 58% dei casi di mediazione (7/12).

4. Natura dei casi mediati

4.1 Chi chiede una mediazione?



4.2 Gli importi in causa

In 12 dei 14 casi aperti alla fine del 2024, gli importi in causa sono stati chiaramente indicati. Il valore litigioso medio dei casi era di CHF 350 000 circa. La forbice va da CHF 40 000 a oltre CHF 1 milione. Il valore mediano è di CHF 170 951,50.

Nei due casi in cui gli importi non sono stati chiaramente indicati, il valore litigioso era molto modesto nel primo (da CHF 2000 a CHF 10 000) e nell'altro era superiore alla media sopra indicata. Nel primo erano in causa solo gli onorari di gestione, mentre nel secondo la pretesa non era definita.

I risarcimenti transattivi concordati tramite la mediazione sono spesso molto inferiori alle somme riportate/richieste. Ciò è spiegato dal fatto che le parti chiedono la riparazione della loro perdita indipendentemente da ogni legame diretto con la violazione di un dovere, o senza distinzione tra le diverse problematiche in causa. Si tratta probabilmente anche di una strategia di ancoraggio⁴.

4.3 Quali tipi di casi?

Il presente rapporto comprende solo i 12 casi la cui mediazione è stata conclusa al 31.12.24, in quanto il contenuto dei fascicoli si rivela spesso nel corso della mediazione e non al momento della domanda.

Abbiamo cercato di suddividere i casi per tipo e abbiamo identificato 9 casi relativi alla problematica generale della perdita di valore degli attivi, 2 casi riguardanti solo una questione di onorari e un caso particolare.

³ Per motivi di riservatezza/anonimizzazione, tutti i clienti saranno presentati al maschile. Tuttavia, 5 richieste su 14 sono state presentate da persone di sesso femminile.

⁴ Strategia di negoziazione che consiste a stabilire un valore molto alto o molto basso, secondo gli interessi in gioco, per attirare la negoziazione verso tale valore.

Numero di accordi transattivi per tipo di caso

	Casi particolari	Onorari	Perdita di valore degli attivi		
			Senza colpa	Colpa	Colpa grave
Casi	1	2	4	3	2
Tra cui accordi	-	1	3	2	1

4 dei 9 casi relativi alla perdita di valore degli attivi sono caratterizzati da una problematica di inadeguatezza degli investimenti rispetto al profilo del cliente, spesso in relazione con la violazione di altri doveri, principalmente il dovere di informare (di particolare importanza nell'ambito di mandati di gestione patrimoniale). La mediazione consente così alle parti di fare chiarezza sulla situazione del cliente, e sulla sua eventuale avidità più o meno rilevante, sugli atti di gestione del fornitore di servizi finanziari, sulla documentazione contrattuale, le dichiarazioni e le relazioni delle parti nel corso del mandato. Le discussioni nel corso della mediazione permettono alle parti di confrontare la loro percezione dei fatti, di fare un passo indietro e, esplicitamente o implicitamente, riconoscere i loro errori e trovare un possibile terreno d'intesa.

3 di questi 4 casi hanno trovato una soluzione transattiva sotto forma di indennizzo.

A titolo informativo, 5 dei 14 casi aperti comprendono una problematica di retrocessione che si innesta alla problematica principale. Ci sembra pertinente notare che in questi 5 casi, la parte che ha richiesto la mediazione e la restituzione di retrocessioni è assistita da un avvocato. È possibile che si tratti di una rivendicazione «tecnica», persino tattica, in opposizione a una problematica di giustizia direttamente percepita dal cliente.

4.4 Il caso particolare

Si tratta di un caso relativo ad un'informazione chiesta dall'erede istituita di un'eventuale cliente del fornitore di servizi. I fatti erano molto remoti, di modo che il fornitore di servizi non disponeva più delle informazioni richieste. Poiché la parte richiedente l'informazione non era erede legittimaria, il prestatario non avrebbe comunque avuto il diritto di fornirgliela. La mediazione si è quindi conclusa senza accordo.

4.5 I casi relativi agli onorari

Non si tratta di casi di retrocessioni, ma di casi riguardanti solamente gli onorari.

Il primo riguarda la fatturazione di onorari non previsti nel contratto e mette in causa alcuni clienti presentati da un ex dipendente del fornitore di servizi, il fornitore di servizi e l'ex dipendente. I clienti rimangono solo per la durata della preparazione dei loro fascicoli LRD, il che spiega gli onorari. Nel corso della mediazione è stata proposta una soluzione che comporta tuttavia di estendere la mediazione al rapporto di lavoro con l'ex dipendente che aveva presentato detti clienti, soluzione alla quale una delle parti si è opposta. La mediazione si è quindi conclusa senza accordo.

Il secondo riguarda gli effetti, negoziati con scarsa abilità, di cambiamenti organizzativi presso il fornitore di servizi, connessi alla gestione patrimoniale del 2° pilastro. Il cliente ha la sensazione di essere stato obbligato dal fornitore di servizi a scegliere soluzioni che servivano gli interessi di quest'ultimo e non del cliente. Le parti trovano una soluzione transattiva.

4.6 Casi riguardanti la perdita di valore degli attivi

4.6.1 Perdita di valore con colpa grave

I due casi corrispondenti al tipo «perdita di valore con colpa grave» riguardano altresì l'inadeguatezza degli investimenti ai sensi dell'art. 12 LSerFi. Entrambi erano dovuti a uomini-orchestra, ovvero a «gestori», che accumulavano attività di preparazione di dichiarazioni fiscali e di gestione patrimoniale, nonché di consulenza in materia di assicurazioni nel caso oggetto della raccomandazione.

Quello che, tra i due, è giunto a una soluzione transattiva, opponeva un cliente privo di conoscenze finanziarie e la persona che aveva redatto le dichiarazioni fiscali dei genitori del cliente, poi del cliente stesso. Il mandato di gestione convenuto prevedeva una strategia dinamica, con l'80% di azioni. La strategia è stata modificata nel 2019, diventando «equilibrata», dove il cliente era comunque definito come investitore qualificato LICol. Un investimento su un prodotto strutturato viene interamente perso. Il resto viene investito in quattro fondi di cui tre provengono dallo stesso gruppo. Le perdite sono notevoli. È poco probabile che la scelta dei fondi abbia servito strettamente gli interessi del cliente. È stata trovata una soluzione transattiva.

L'altro caso riguardava una persona che disponeva di prodotti assicurativi ideati per il suo prossimo pensionamento. Il suo consulente suggerisce di sottoscrivere un nuovo contratto d'investimento comprendente il capitale di una prima assicurazione scaduta, prepara la documentazione contrattuale e compila da sé il profilo di rischio del cliente. Né il profilo, né la strategia «crescita» né tantomeno i rischi risultano essere stati discussi con il cliente. Quest'ultimo viene a sapere che tutto il capitale è investito in fondi della società di gestione e che non potrà disporre del capitale di cui aveva bisogno. La società di gestione rifiuta di procedere a una transazione e il mediatore emette una valutazione del caso concludendo che il caso avrebbe dovuto trovare una soluzione amichevole.

In questi due casi è lecito dubitare che le persone in causa disponessero delle qualifiche necessarie per praticare la gestione patrimoniale.

4.6.2 Perdita di valore con colpa

Un terzo caso riguardante un caso di inadeguatezza concerne altresì dei gestori con qualifiche discutibili. Un pensionato si lascia convincere, a seguito di marketing telefonico, di investire in prodotti derivati. Sebbene fosse stato avvisato delle possibili perdite, si interessa a tali prodotti e investe sempre di più, su sollecitazioni dei gestori. È stata trovata una soluzione transattiva.

L'ultimo caso di potenziale inadeguatezza comportava molti motivi validi connessi alla documentazione contrattuale, in particolare il profilo cliente mancante e la strategia dinamica scelta per una persona anziana. Ciononostante, i richiedenti non potevano dimostrare il danno.

Di fronte a una denuncia del cliente in merito agli investimenti effettuati, un gestore, convinto della fondatezza della sua posizione, ha chiesto una mediazione, dalla quale è emerso che aveva probabilmente torto, ma che, inoltre, non aveva i mezzi per un'eventuale soluzione transattiva. D'intesa tra le parti, la mediazione è stata conclusa, ovviamente senza accordo.

4.6.3 Altre perdite di valore degli attivi

Nessuna vera e propria colpa poteva essere contestata ai gestori nei due casi mediati e risolti con un accordo transattivo.

Nel primo caso, l'investimento effettuato rispondeva correttamente alla strategia di gestione, costituita solo da obbligazioni. Tuttavia, poco dopo l'investimento messo in discussione, la società emittitrice delle obbligazioni ha depositato una domanda di concordato. Il gestore procede all'acquisto di un'altra tranche di obbligazioni della stessa società al suo valore minimo, che consente di limitare, o persino di compensare, la perdita subita nel primo investimento. È stato trovato un accordo transattivo.

In un altro caso, il cliente affida parte del suo patrimonio a un gestore esterno. La strategia è detta intermedia, con una tolleranza al rischio che andava da un possibile rendimento del 25% a una perdita del 15%. La documentazione contrattuale autorizza tuttavia investimenti molto concentrati (poco diversificati) e indica un rischio di perdita totale. Il cliente lamenta perdite del 35%. Viene tuttavia trovato un accordo.

Nel terzo caso, il cliente chiede al proprio gestore di proporgli investimenti speculativi, oltre a quelli abituali. Il cliente sospetta conflitti d'interessi. La mediazione consente di dissipare tali sospetti e di confermare che il cliente aveva accettato i rischi relativi a tale investimento, di cui era stato informato. Il gestore non era quindi responsabile delle perdite subite dal cliente.

I tre quarti del patrimonio affidato a un gestore sono investiti in *private equity* e prodotti strutturati. La documentazione contrattuale e la strategia convenuta inizialmente non sono aggiornate. Risulta tuttavia che il cliente desiderava fare investimenti con i relativi profitti e rischi. Il cliente si rende conto che una notevole parte degli investimenti proposti era in realtà totalmente illiquida, cosa di cui non era stato informato. Le parti sono alla fine giunte a un accordo.

4.7 Ruolo degli avvocati

Abbiamo inoltre incrociato i risultati di accordo/mancato accordo a seconda che **la parte istante** avesse o meno chiesto l'assistenza di un avvocato.

	Parte istante assistita	Parte istante non assistita
Accordo transattivo	3	4
Nessun accordo transattivo	3	2

Lo stesso incrocio è stato effettuato a seconda che **la parte chiamata fosse assistita o meno da un avvocato**:

	Parte chiamata assistita	Parte chiamata non assistita
Accordo transattivo	4	3
Nessun accordo transattivo	3	2

Occorre fare una piccola riserva in merito all'ultima tabella, in quanto i consulenti legali dei fornitori di servizi non appaiono necessariamente nella mediazione. Pensiamo che in due casi conclusi senza accordo, la parte chiamata disponesse chiaramente della consulenza di un avvocato che non partecipava alla mediazione. Se dovessimo riclassificare i casi, avremmo 5 casi di parti chiamate assistite, le cui mediazioni si concludono senza accordo transattivo. È possibile che l'assistenza di un avvocato conduca a un risultato «negativo» più netto e probabilmente anche più rapido.

A questo stadio, tuttavia, ci sembra che l'assistenza o meno di un avvocato abbia pochi effetti sul risultato della mediazione. Riteniamo però che questa analisi dovrebbe essere ripetuta tra un anno o due, procedendo a un incrocio tra i tipi di casi (vedi sopra 4.3).

A titolo informativo, nel caso conclusosi con una raccomandazione, entrambe le parti erano rappresentate da un avvocato/consulente legale interno, titolare di una patente.

5. Metodo di lavoro seguito dai mediatori OFS

Il legislatore ha scelto di lasciare all'iniziativa privata l'istituzione degli organi di mediazione. Ha anche scelto di definirla solo in minima parte nella legge, lasciando agli organi di mediazione il compito di definire i loro servizi e fare le loro offerte, le quali sono state sancite dal Dipartimento federale delle finanze. È il motivo per cui il procedimento stesso è descritto nel solo articolo 75 LSerFi.

Il settore in causa, probabilmente troppo occupato dal contenuto materiale della LSerFi e della LIsFi o anche a discutere con le autorità circa le modalità di applicazione di tali testi, si è poco interessato all'istituzione di un organo. Sono stati dei terzi come l'OFS, interessati alla mediazione in generale, ad aver quindi proposto degli organi in grado di offrire servizi di mediazione ai fornitori di servizi finanziari.

Nella fattispecie, e conformemente alla legge, le Regole di procedura dell'OFS favoriscono la mediazione piuttosto che la valutazione (art 3.2 delle Regole di procedura).

I mediatori dell'OFS non propongono quindi soluzioni alla luce delle scritte delle parti. Sebbene certi mediatori preferiscano incontrare o parlare prima alle parti separatamente, la pratica abituale è di iniziare la mediazione in presenza di entrambe le parti, per aiutarle a trovare una soluzione. Il mediatore si accerta che ciascuna parte sia sentita e osserva la reazione dell'altra parte. L'assenza di proposte di soluzione da parte del mediatore consente di evitare o di ridimensionare un dibattito volto ad affermare le proprie posizioni. Il gioco rimane aperto finché non si trova una soluzione.

Ai mediatori questa pratica sembra corrispondere all'oggetto principale delle controversie presentate all'OFS, ovvero la perdita di valore degli attivi. In tali controversie, la documentazione contrattuale di solito non dice tutto.

6. La questione delle mediazioni tripartite

Due dei casi descritti qui sopra implicano in realtà tre parti. In entrambi i casi, questa difficoltà ha probabilmente contribuito al fatto che la mediazione non abbia condotto a un accordo. È difficile spiegarne esattamente il motivo, proprio perché non è stato possibile investigare le relazioni tra il fornitore di servizi e il suo collaboratore. È tuttavia piuttosto probabile che il fornitore di servizi abbia scelto di tutelare i propri diritti contro il collaboratore nell'ambito di una controversia a parte o ulteriore.

Nello spirito di mediazione che caratterizza il procedimento attuato dall'OFS, non risulta adeguato forzare la partecipazione di un dipendente del fornitore di servizi, in particolare mediante una modifica delle Regole di procedura.

7. La questione della valutazione e della proposta

Come menzionato in precedenza, in un caso classificato tra le perdite di valore degli attivi con colpa grave, il mediatore ha deciso di emettere una valutazione, raccomandando una soluzione negoziata.

Il mediatore ha scelto di presentarla sotto forma di un documento separato dalla chiusura della mediazione.

8. Conclusioni per i fornitori di servizi finanziari

Le mediazioni condotte dai mediatori di OFS suggeriscono alcune osservazioni destinate ai fornitori di servizi finanziari:

- Nel settore della gestione patrimoniale, è sempre essenziale documentare correttamente, e persino rifare, la documentazione contrattuale, in base ai desideri espressi di volta in volta dal cliente. Il profilo di rischio e la strategia d'investimento che comportano domande da porre al cliente devono essere compilati dal cliente stesso.
- Se il cliente ha richieste particolari, queste devono essere documentate. Eventualmente, è necessario preparare una documentazione contrattuale idonea. Naturalmente, tali desideri devono rimanere compatibili con il profilo del cliente.
- La questione delle retrocessioni è spesso gestita in modo insufficiente dai fornitori di servizi finanziari. Sappiamo che il solo accordo del cliente non basta. Quest'ultimo deve potersi fare un'idea concreta delle spese dirette (commissioni di gestione) e indirette sotto forma di retrocessioni e altri compensi, per poter valutare il costo de servizio. I fornitori di servizi finanziari dovrebbero fare esaminare la loro documentazione contrattuale da un avvocato specializzato.

