

Ombudsman delle banche svizzere: attenzione ai truffatori!

- **Riconoscimento quale organo di mediazione senza impatto significativo sulle sue attività**
- **Numerosi reclami di clienti vittime di truffatori**
- **COVID-19 e investimenti finanziati a credito**
- **2'142 casi chiusi nel 2020, il 6% in più rispetto all'anno precedente**

Zurigo, 1° luglio 2021. — In occasione della sua conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere ha dichiarato che il suo riconoscimento nel giugno 2020 come organo di mediazione ai sensi della Legge sui servizi finanziari (LsFin) da parte del Dipartimento federale delle finanze non ha influenzato significativamente le sue attività. Lo attribuisce al fatto che i principi generali della sua attività sono serviti come modello per le regole di mediazione introdotte nella LsFin, nella cui redazione ha avuto un ruolo decisivo. Infatti, da quasi 30 anni, il suo ente svolge la sua tradizionale attività di centro di informazione e di mediazione per i clienti delle imprese finanziarie nell'ambito dell'autoregolamentazione del settore bancario. Inoltre, la competenza dell'Ombudsman delle banche è stata estesa a tutti quei fornitori di servizi finanziari che sono affiliati alla fondatrice, l'Associazione svizzera dei banchieri. Ciò vale in particolare per gli istituti stranieri che forniscono servizi finanziari a clienti domiciliati in Svizzera e sono soggetti a un obbligo di affiliazione ai sensi della LsFin. Questi istituti possono ora aderire all'Ombudsman delle banche. Nel 2020, l'Ombudsman ha rilasciato attestati di affiliazione a 307 istituti finanziari.

Secondo la LsFin, i fornitori di servizi finanziari devono informare i loro clienti che possono presentare una potenziale controversia a un organo di mediazione. Se questi fornitori lo fanno dopo aver respinto le pretese giuridiche dei clienti, l'Ombudsman richiede che abbiano precedentemente commentato in dettaglio e per iscritto il reclamo del cliente.

Nel 2020, l'Ombudsman è stato confrontato a un numero superiore alla media di casi in cui i clienti hanno presentato richieste di risarcimento contro le banche dopo essere stati vittime di truffatori che hanno potuto accedere al loro patrimonio ricorrendo a vari stratagemmi ingannevoli. In molti casi, i clienti stessi hanno innescato i pagamenti. Di regola, la banca non è responsabile in questi casi. L'Ombudsman consiglia quindi ai clienti di esercitare la necessaria cautela quando effettuano tali transazioni. «Attenzione ai truffatori», si appella l'Ombudsman delle banche, Marco Franchetti.

Le turbolenze sui mercati finanziari causate dalla pandemia si sono in parte riflesse nei reclami. I clienti che avevano investito a credito nella speranza di grandi profitti sono stati colpiti dalle liquidazioni forzate e si sono lamentati del comportamento degli istituti finanziari.

Nell'anno in esame, l'Ombudsman delle banche ha trattato un totale di 2'142 casi. 1'353 erano casi orali, 789 casi scritti. Il numero totale di casi è quindi aumentato di circa il 6% rispetto all'anno precedente. Come nell'anno precedente, la problematica maggiore è stata la questione dell'esecuzione degli ordini. C'è stato un aumento dell'80% dei reclami relativi alle frodi, rendendo questa la terza causa di problemi più importante nel 2020. L'80% dei casi sono stati risolti entro il termine previsto di 3 mesi. L'87% delle soluzioni proposte dall'Ombudsman delle banche sono state accettate dalle società finanziarie.

Nel 2020, 453 nuove richieste sono state ricevute per la ricerca di averi senza contatti e non rivendicati. I beneficiari di 28 relazioni con i clienti hanno potuto accedere a valori di 3,6 milioni di CHF e al contenuto di 1 cassetta di sicurezza.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2020 (in tedesco)

Rapporto annuale 2020 (in francese)

Il 2020 in breve
Imagini Marco Franchetti