

Ombudsman delle banche svizzere: Cambiamenti e incertezze.

- **I casi di frode sono ancora una volta in forte aumento.**
- **1'921 casi chiusi nel 2021, il 10% in meno rispetto all'anno precedente.**
- **Marco Franchetti lascerà la Fondazione Ombudsman delle banche svizzere alla fine del 2022.**

Zurigo, 29 giugno 2022. — «Cambiamento e incertezze» sono le parole di apertura dell'Ombudsman delle banche svizzere, Marco Franchetti, alla sua conferenza stampa annuale. L'instabilità dei mercati finanziari, la forte crescita delle transazioni online, la pandemia, la guerra alle porte di casa nostra, così come il flusso incessante di informazioni facilmente accessibili e talvolta distorte, sono l'insieme degli elementi che non rendono facile per i clienti orientarsi.

«I fronti si sono induriti ovunque», osserva anche l'Ombudsman nel suo lavoro quotidiano. In questo contesto, il suo compito è più importante che mai. Deve agire in modo prudente e mantenere la rotta. Nella stragrande maggioranza dei casi, i clienti rappresentano la parte più debole. Spesso mancano di risorse e conoscenze, il che comporta una posizione più fragile nei confronti dell'istituto finanziario. «È opportuno ristabilire l'equilibrio», ha sottolineato l'Ombudsman.

Nel 2021, l'Ombudsman e il suo team hanno risolto un totale di 1'921 casi. 1'172 casi orali, 749 casi scritti. Ciò corrisponde a una diminuzione di circa il 10% rispetto all'anno precedente. A ciò ha probabilmente contribuito la ripresa sorprendentemente rapida della situazione economica nel 2021 e il fatto che il 2021 è stato un anno soddisfacente per la maggior parte degli investitori. Tuttavia, l'Ombudsman si è trovato nuovamente di fronte a un numero crescente di casi di frode. Per questo motivo rinnova il suo appello ai clienti: «Siate prudenti e fate attenzione ai truffatori». La causa più importante dei problemi, tuttavia, è stata ancora una volta un'ampia varietà di questioni legate all'esecuzione degli ordini. Nel 2021, un totale del 90% delle proposte di risoluzione dell'Ombudsman è stato accettato dagli istituti finanziari.

Nel 2021 sono state ricevute in totale 441 nuove richieste nell'area «Ricerca di beni senza contatto e dormienti». I beneficiari di 47 rapporti d'affari senza contatti hanno potuto accedere a valori per 5.4 milioni di franchi svizzeri e al contenuto di 6 cassette di sicurezza.

L'Ombudsman delle banche svizzere, Marco Franchetti, ha sottolineato che questa era la sua ultima conferenza stampa. Alla fine dell'anno lascerà il suo incarico dopo 10 anni di servizio. «Il Consiglio di fondazione deve congratularsi per aver trovato in Andreas Barfuss un successore estremamente competente per assumere la funzione di Ombudsman delle banche svizzere».

Franchetti ha colto l'occasione per ringraziare tutti, collaboratori e partner esterni, che lo hanno accompagnato nella sua grande avventura umana come Ombudsman. Infine, ha ringraziato i rappresentanti dei media, sottolineando la loro importanza nel diffondere e commentare informazioni spesso cruciali per i clienti.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2021 (in tedesco)

Rapporto annuale 2021 (in francese)

Il 2021 in breve

Immagini Marco Franchetti