

Ombudsman delle banche svizzere: un riferimento affidabile anche in tempi turbolenti

- **Il 2022 era un anno molto instabile per i mercati finanziari.**
- **Continua in modo ininterrotto l'aumento dei casi di frode. Gran parte dei quali riguarda carte di credito e di debito.**
- **Nel 2022, l'Ombudsman delle banche ha risolto 2006 casi, di cui 1302 orali e 704 scritti. Si tratta di un aumento del 4% circa rispetto all'anno precedente.**

Zurigo, 23 maggio 2023. — Andreas Barfuss, Ombudsman delle banche svizzere dal 1° gennaio 2023, ha descritto il 2022 come un anno particolarmente impegnativo in occasione della sua conferenza stampa. Gli effetti della crisi del COVID non erano ancora stati riassorbiti che già il rapido aumento dei tassi di inflazione dominava i titoli dei giornali. Con l'invasione dell'Ucraina da parte della Russia e la conseguente crisi energetica e di approvvigionamento, l'equilibrio di potere globale è stato definitivamente compromesso e non si possono escludere ulteriori escalation. Come dimostra uno sguardo alle ultime settimane e agli ultimi mesi, il periodo di incertezza e di sconvolgimenti è tutt'altro che finito. Non sorprende che l'anno 2022 sia anche sinonimo di un contesto molto instabile sui mercati finanziari.

Tendenza a un numero sempre maggiore di casi di frode

Osservando le statistiche dei casi, Andreas Barfuss segnala anche una tendenza verso un numero sempre maggiore di casi di frode. Questo aumento è in linea con uno sviluppo generale, percepito anche dalla polizia e dalle autorità giudiziarie. Poiché di solito sono i clienti e non l'istituto finanziario a essere l'obiettivo di questi attacchi, da un punto di vista giuridico la banca è raramente responsabile dei danni. Il terzo responsabile del danno - il truffatore - non è mai tangibile. "L'ingrato compito di liquidare le richieste di risarcimento ricade quindi sempre sulle persone sbagliate. O l'emittente della carta, che di solito non può essere ritenuta responsabile a causa delle disposizioni contrattuali, o la parte lesa, cosa che a volte viene vissuta come traumatizzante dalle vittime della frode", si rammarica Andreas Barfuss.

Nel 2022, l'Ombudsman delle banche ha risolto 2 006 casi, 1 302 verbalmente e 704 per iscritto. Si tratta di un aumento del 4% circa rispetto all'anno precedente. Il numero di casi corrisponde più o meno alla media a lungo periodo. Suddivisi per area tematica, il 60% dei casi risolti per iscritto riguarda la tematica "conti, operazioni di pagamento, carte". La causa più frequente dei problemi in questo ambito è la frode.

Comprensione ed empatia nei confronti dei clienti in difficoltà

Come sottolinea l'Ombudsman, questi casi illustrano molto bene il valore aggiunto offerto da un servizio professionale di informazione e mediazione come l'Ombudsman delle banche svizzere. Ogni giorno l'ufficio dell'Ombudsman si trova ad affrontare clienti insoddisfatti e spesso anche sconcertati. L'Ombudsman e il suo team non si limitano a fornire a questi clienti informazioni e consulenza legale, ma incontrano sempre le persone di contatto con comprensione ed empatia.

Valore aggiunto per i clienti

L'Ombudsman è intervenuto in 257 casi presso il relativo istituto finanziario e ha fatto proposte concrete di soluzione in 170 casi, ovvero in due terzi di questi interventi. Nel 95% dei casi, l'istituto finanziario ha seguito il parere dell'Ombudsman ed è andato incontro al cliente. "Quest'ultima cifra di 95% sottolinea il valore aggiunto concreto del nostro lavoro per i clienti e dimostra l'alto livello di competenza dell'ufficio dell'Ombudsman", afferma Andreas Barfuss.

Professionale, imparziale e responsabile

Nel 2022, il Consiglio di fondazione si è arricchito di nuovi membri. Si è cercato di garantire una

composizione equilibrata del Consiglio. Babette Sigg Frank, Presidente del Forum svizzero dei consumatori, e il Professor Rashid Bahar, Vice-Decano della Facoltà di Diritto dell'Università di Ginevra e Partner presso Advestra AG, sono i nuovi membri del Consiglio di fondazione.

Infine, Andreas Barfuss sottolinea che l'esperienza dimostra che le turbolenze dei mercati finanziari si riflettono nelle statistiche dei casi dell'Ombudsman delle banche con un certo ritardo. Quindi il 2023 sarà sicuramente un anno impegnativo per la Fondazione. Tuttavia, l'Ombudsman delle banche è fiducioso: "È proprio in tempi come questi che il valore di un organismo di informazione e mediazione come l'Ombudsman delle banche diventa evidente. Il mio team ed io siamo ansiosi di continuare a svolgere questo importante compito in modo professionale, imparziale e responsabile".

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2022 (in tedesco)

Rapporto annuale 2022 (in francese)

Il 2022 in breve

Imagini Andreas Barfuss