

# Un crescente numero di clienti ricorre ai servizi dell'Ombudsman delle banche.

- **Le domande d'informazione e le richieste di mediazione sono in aumento.**
- **Le ingenti perdite subite dai clienti sugli investimenti effettuati sono all'origine di ulteriori richieste rivolte all'Ombudsman delle banche.**
- **Tendenzialmente il numero di casi di frodi con carte continua ad aumentare.**

**Zurigo, 22 maggio 2024.** — In occasione della sua conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere descrive il 2023, in particolare la primavera 2023, come un periodo turbolento e molto intenso. Il cattivo anno borsistico 2022 ha deluso molti investitori e ha portato a un aumento del numero delle richieste riguardanti la tematica della consulenza in investimenti e della gestione patrimoniale. La tendenza verso un aumento delle frodi con carte rimane invariata.

## **Aumento delle domande d'informazione e delle richieste di mediazione**

Nell'anno in rassegna, l'Ufficio dell'Ombudsman ha evaso complessivamente 2360 casi. Di questi casi, 1489 erano orali (+14%) e 871 scritti (+24%). La grande maggioranza delle questioni ha potuto essere chiarita e risolta direttamente con i clienti. In 303 casi l'Ombudsman è intervenuto presso l'istituto finanziario interessato e in 207 casi egli ha fatto concrete proposte per risolvere la questione. Nel 95% dei casi l'istituto finanziario ha seguito la raccomandazione dell'Ombudsman e ha fatto un gesto a favore dei clienti. *«L'elevato grado di accettazione delle nostre proposte sottolinea la buona collaborazione con le banche e dimostra che l'Ombudsman è percepito come mediatore competente»*, afferma Andreas Barfuss.

## **Consulenza in investimenti e gestione patrimoniale**

Il 2022 è stato in generale un anno negativo per gli investitori. Praticamente tutte le classi d'investimento hanno subito perdite. Nell'anno in rassegna ciò ha portato, come previsto, a un aumento delle richieste riguardanti la tematica della consulenza in investimenti e della gestione patrimoniale.

*«Le esperienze di quest'anno dimostrano ancora una volta che le opportunità e i rischi derivanti dal settore dei servizi finanziari sono sopportati in prima linea dal cliente»*, sottolinea Andreas Barfuss. Quando un investitore subisce delle perdite, la probabilità ch'egli riceva un indennizzo dalla banca è bassa. Un fornitore di servizi finanziari è responsabile solo nel caso in cui egli ha violato l'obbligo di diligenza o di fedeltà che ha nei confronti del cliente e, così facendo, gli ha causato un danno. Con riferimento alla Legge sui servizi finanziari (LSerFi), entrata in vigore nel 2020, l'Ombudsman delle banche constata che le operazioni d'investimento presso i fornitori di servizi finanziari sono meglio documentate.

## **Numerosi casi di frode**

*«La tendenza, già constatata lo scorso anno, a un aumento dei casi di frode con carte è continuata anche nell'anno in rassegna»*, deplora Andreas Barfuss. Come dimostra l'esperienza e lo scambio con organi di mediazione esteri, i metodi dei truffatori diventano sempre più sofisticati dal punto di vista tecnologico e psicologico. È inoltre sempre più palese che i criminali si concentrano sulle persone come punto debole e non prendono di mira i sistemi tecnici degli emittenti delle carte, o perlomeno non lo fanno con successo. Di norma sono i clienti stessi a essere indotti a effettuare pagamenti o a utilizzare le loro carte di credito e di debito a favore dei truffatori. Di conseguenza, nella maggior parte dei casi, sono i clienti a doversi far carico personalmente dei danni derivanti da queste frodi.

*«La prevenzione è fondamentale»*, sottolinea l'Ombudsman e ribadisce la sua raccomandazione ai clienti affinché prendano assolutamente sul serio e rispettino le informazioni e gli avvertimenti delle

autorità, degli istituti finanziari e delle organizzazioni di protezione dei consumatori.

Malgrado le numerose sfide, Andreas Barfuss traccia per il 2023 un bilancio positivo per l'Ombudsman delle banche e afferma: *«Nonostante il forte aumento del numero di casi nell'anno in rassegna, siamo riusciti a gestire le richieste dei clienti con la consueta qualità e i consueti tempi di trattamento.»* Soprattutto in periodi turbolenti si evidenzia il valore reale di un organo di mediazione. Egli è lieto di continuare questo importante compito insieme al suo team in modo professionale, imparziale e responsabile.

Comunicato stampa

Rapporto annuale 2023 (in tedesco)

Rapporto annuale 2023 (in francese)

Il 2023 in breve

Imagini Andreas Barfuss