

Schweizerischer Bankenombudsman: Vorsicht vor Betrügern!

- **Anerkennung als Ombudsstelle ohne wesentliche Auswirkungen auf die Tätigkeit**
- **Zahlreiche Beschwerden von Kunden, welche Opfer von Betrügern wurden**
- **COVID-19 und kreditfinanzierte Investitionen**
- **2'142 abgeschlossene Fälle im 2020, 6% mehr als im Vorjahr**

Zürich, 1. Juli 2021. — An seiner Jahresmedienkonferenz erklärte der Schweizerische Bankenombudsman, dass seine im Juni 2020 erfolgte Anerkennung als Ombudsstelle im Sinne des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) durch das Eidgenössische Finanzdepartement seine Tätigkeit nicht wesentlich beeinflusst hat. Er führt dies darauf zurück, dass die allgemeinen Grundsätze seiner Tätigkeit als Vorbild für die im FIDLEG eingeführten Vorschriften zum Vermittlungsverfahren dienten, an deren Gestaltung er massgeblich beteiligt war. In der Tat nimmt seine Institution seit beinahe 30 Jahren ihre angestammte Tätigkeit als Auskunft- und Vermittlungsstelle für Kunden von Finanzunternehmen im Rahmen der Selbstregulierung des Bankensektors wahr. Neu wurde zudem die Zuständigkeit des Bankenombudsman auf alle jene Finanzdienstleister ausgedehnt, die mit der Stifterin, der Schweizerischen Bankiervereinigung, verbunden sind. Dies gilt insbesondere für ausländische Institute, welche Finanzdienstleistungen für Kundinnen und Kunden mit Wohnsitz in der Schweiz erbringen und einer Anschlusspflicht gemäss FIDLEG unterliegen. Diese Institute können sich nun dem Bankenombudsman anschliessen. Im Jahr 2020 hat der Bankenombudsman für 307 Finanzinstitute Anschlussbestätigungen ausgestellt.

Gemäss FIDLEG müssen Finanzdienstleister ihre Kundinnen und Kunden darüber informieren, dass sie einen möglichen Streitfall einer Ombudsstelle vorlegen können. Tun die Finanzdienstleister dies, nachdem sie Rechtsansprüche der Kunden abgelehnt haben, setzt der Ombudsman voraus, dass sie vorgängig eingehend und schriftlich zur Beschwerde des Kunden Stellung genommen haben.

2020 war der Ombudsman mit einer überdurchschnittlich grossen Anzahl von Fällen konfrontiert, bei denen Kunden Schadenersatzansprüche an Banken stellten, nachdem sie Opfer von Betrügern geworden waren, welche sich durch verschiedene Täuschungsmanöver Zugriff auf Vermögenswerte der Kunden verschaffen konnten. In vielen Fällen lösten die Kunden die Zahlungen selber aus. Eine Haftung der Bank besteht in solchen Fällen in der Regel nicht. Der Ombudsman rät daher den Kunden, bei solchen Geschäften die nötige Vorsicht walten zu lassen. «Hüten Sie sich vor Betrügern», appelliert der Bankenombudsman, Marco Franchetti.

Die durch die Pandemie verursachten Turbulenzen an den Finanzmärkten spiegeln sich teilweise in den Beschwerden wider. Kunden, die in der Hoffnung auf grosse Gewinne auf Kredit investiert hatten, waren von Zwangsliquidationen betroffen und beschwerten sich über das Verhalten der Finanzinstitute.

Im Berichtsjahr hat die Bankenombudsstelle insgesamt 2'142 Fälle erledigt. 1'353 waren mündliche, 789 schriftliche Fälle. Die gesamten Fälle haben damit gegenüber dem Vorjahr um rund 6% zugenommen. Die wichtigste Problemursache bildeten wie bereits im Vorjahr Abwicklungsfragen. Um 80 % zugenommen haben Beschwerden im Zusammenhang mit einem Betrug, was dieses Thema zur drittwichtigsten Problemursache im Jahr 2020 machte. 80% der Fälle konnten innerhalb der angestrebten Frist von 3 Monaten abgeschlossen werden. 87% der Lösungsvorschläge des Bankenombudsman wurden von den Finanzunternehmen akzeptiert.

Im Jahr 2020 sind 453 neue Anfragen für die Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten eingegangen. Den Berechtigten an 28 Kundenbeziehungen konnten Werte von 3,6 Millionen CHF und der Inhalt von einem Schrankfach zugänglich gemacht werden.

Medienmitteilung
Jahresbericht 2020
2020 in Kürze
Referat Marco Franchetti
Bilder Marco Franchetti