

Schweizerischer Bankenombudsman: Wandel und Unsicherheit.

- **Betrugsfälle haben nochmals stark zugenommen.**
- **1'921 abgeschlossene Fälle im Jahr 2021, 10% weniger als im Vorjahr.**
- **Marco Franchetti verlässt die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman per Ende 2022.**

Zürich, 29. Juni 2022. — «Wandel und Unsicherheit» waren die einleitenden Worte des Schweizerischen Bankenombudsman, Marco Franchetti, anlässlich seiner Jahresmedienkonferenz. Die Instabilität der Finanzmärkte, das starke Wachstum der Online-Transaktionen, die Pandemie, der Krieg vor unserer Haustür, wie auch die Flut an einfach zugänglichen und manchmal voreingenommenen Informationen, alles Einflüsse, die es Kundinnen und Kunden nicht leicht machen, sich zurechtzufinden.

«Die Fronten haben sich überall verhärtet», stellt der Bankenombudsman auch in seiner täglichen Arbeit fest. In diesem Umfeld ist seine Aufgabe wichtiger denn je. Er muss Besonnenheit wahren und seinen Kurs halten. In den allermeisten Fällen repräsentieren die Kunden die schwächere Partei. Oft fehlt es ihnen an Mitteln und Wissen, was zu einer fragileren Position gegenüber dem Finanzinstitut führt. «Es ist angebracht, das Gleichgewicht wieder herzustellen», unterstrich der Ombudsman.

Im Jahr 2021 haben der Ombudsman und sein Team insgesamt 1'921 Fälle erledigt. 1'172 waren mündliche, 749 schriftliche Fälle. Dies entspricht einem Rückgang gegenüber dem Vorjahr um rund 10%. Die überraschend schnelle Erholung der Wirtschaftslage im Jahr 2021 und die Tatsache, dass deswegen für die Mehrzahl der Anleger 2021 ein erfreuliches Jahr war, dürften dazu beigetragen haben. Der Ombudsman war allerdings erneut mit einer steigenden Anzahl von Betrugsfällen konfrontiert. Er appelliert deshalb nochmals: «Seien Sie vorsichtig und hüten Sie sich vor Betrügern». Die wichtigste Problemursache bildeten jedoch wiederum verschiedenste Abwicklungsfragen. Im Jahre 2021 wurden insgesamt 90% der Lösungsvorschläge des Bankenombudsman von den Finanzunternehmen akzeptiert.

Im Bereich «Suche von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten» sind im Jahr 2021 total 441 neue Anfragen eingegangen. Den Berechtigten an 47 kontaktlosen Kundenbeziehungen konnten Werte von 5.4 Millionen Schweizer Franken und der Inhalt von 6 Schrankfächern zugänglich gemacht werden.

Der Schweizerische Bankenombudsman, Marco Franchetti, wies darauf hin, dass dies seine letzte Medienkonferenz gewesen sei. Er werde sein Amt nach 10-jähriger Tätigkeit per Ende Jahr übergeben. «Man muss dem Stiftungsrat gratulieren, dass er mit Andreas Barfuss einen äusserst kompetenten Nachfolger für die Übernahme der Funktion Schweizerischer Bankenombudsman gefunden hat».

Franchetti nutzte die Gelegenheit, all jenen zu danken, den Mitarbeitenden und externen Partnern, die ihn bei seinem grossartigen menschlichen Abenteuer als Ombudsman begleitet haben. Abschliessend bedankte er sich bei den Medienvertreterinnen und -vertretern und hob deren Bedeutung für die Verbreitung und Kommentierung von Informationen, die für die Kunden oft von entscheidender Bedeutung sind, hervor.

Medienmitteilung
Jahresbericht 2021
2021 in Kürze
Referat Marco Franchetti
Bilder Marco Franchetti