

## Comunicato stampa

### **Ombudsman delle banche svizzere: attenzione ai truffatori!**

- **Riconoscimento quale organo di mediazione senza impatto significativo sulle sue attività**
- **Numerosi reclami di clienti vittime di truffatori**
- **COVID-19 e investimenti finanziati a credito**
- **2'142 casi chiusi nel 2020, il 6% in più rispetto all'anno precedente**

**Zurigo, 1° luglio 2021** --- In occasione della sua conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere ha dichiarato che il suo riconoscimento nel giugno 2020 come organo di mediazione ai sensi della Legge sui servizi finanziari (LsFin) da parte del Dipartimento federale delle finanze non ha influenzato significativamente le sue attività. Lo attribuisce al fatto che i principi generali della sua attività sono serviti come modello per le regole di mediazione introdotte nella LsFin, nella cui redazione ha avuto un ruolo decisivo. Infatti, da quasi 30 anni, il suo ente svolge la sua tradizionale attività di centro di informazione e di mediazione per i clienti delle imprese finanziarie nell'ambito dell'autoregolamentazione del settore bancario. Inoltre, la competenza dell'Ombudsman delle banche è stata estesa a tutti quei fornitori di servizi finanziari che sono affiliati alla fondatrice, l'Associazione svizzera dei banchieri. Ciò vale in particolare per gli istituti stranieri che forniscono servizi finanziari a clienti domiciliati in Svizzera e sono soggetti a un obbligo di affiliazione ai sensi della LsFin. Questi istituti possono ora aderire all'Ombudsman delle banche. Nel 2020, l'Ombudsman ha rilasciato attestati di affiliazione a 307 istituti finanziari.

Secondo la LsFin, i fornitori di servizi finanziari devono informare i loro clienti che possono presentare una potenziale controversia a un organo di mediazione. Se questi fornitori lo fanno dopo aver respinto le pretese giuridiche dei clienti, l'Ombudsman richiede che abbiano precedentemente commentato in dettaglio e per iscritto il reclamo del cliente.

Nel 2020, l'Ombudsman è stato confrontato a un numero superiore alla media di casi in cui i clienti hanno presentato richieste di risarcimento contro le banche dopo essere stati vittime di truffatori che hanno potuto accedere al loro patrimonio ricorrendo a vari stratagemmi ingannevoli. In molti casi, i clienti stessi

hanno innescato i pagamenti. Di regola, la banca non è responsabile in questi casi. L'Ombudsman consiglia quindi ai clienti di esercitare la necessaria cautela quando effettuano tali transazioni. «*Attenzione ai truffatori*», si appella l'Ombudsman delle banche, Marco Franchetti.

Le turbolenze sui mercati finanziari causate dalla pandemia si sono in parte riflesse nei reclami. I clienti che avevano investito a credito nella speranza di grandi profitti sono stati colpiti dalle liquidazioni forzate e si sono lamentati del comportamento degli istituti finanziari.

Nell'anno in esame, l'Ombudsman delle banche ha trattato un totale di **2'142** casi. 1'353 erano casi orali, 789 casi scritti. Il numero totale di casi è quindi aumentato di circa il 6% rispetto all'anno precedente. Come nell'anno precedente, la problematica maggiore è stata la questione dell'esecuzione degli ordini. C'è stato un aumento dell'80% dei reclami relativi alle frodi, rendendo questa la terza causa di problemi più importante nel 2020. L'**80%** dei casi sono stati risolti entro il termine previsto di 3 mesi. L'**87%** delle soluzioni proposte dall'Ombudsman delle banche sono state accettate dalle società finanziarie.

Nel 2020, 453 nuove richieste sono state ricevute per la ricerca di averi senza contatti e non rivendicati. I beneficiari di 28 relazioni con i clienti hanno potuto accedere a valori di 3,6 milioni di CHF e al contenuto di 1 cassetta di sicurezza.

Il rapporto annuale può essere scaricato su [www.bankingombudsman.ch/it/rapporti-annuali/](http://www.bankingombudsman.ch/it/rapporti-annuali/).

## Proteggiti dai truffatori!

- Sii attento e vigile, sia quando inserisci le tue password in luoghi pubblici che sul tuo computer.
- Attenzione alle chiamate e alle e-mail non sollecitate e alle promesse mirabolanti: alti rendimenti senza rischi sono specchi per le allodole.
- Controlla chi sono i tuoi contatti e i loro indirizzi e-mail; sono davvero chi dicono di essere o di rappresentare?
- Non comunicare password o informazioni personali per telefono o e-mail. Gli istituti finanziari non richiedono informazioni del genere in questo modo.
- Diffida dalle richieste di trasferire denaro all'estero o di pagare anticipatamente presunte spese.
- Controlla i tuoi conti e segnala immediatamente alla tua banca errori e transazioni sospette.

## Importante da sapere

Un cliente che fa volontariamente dei pagamenti senza essere consapevole di essere vittima di una frode deve sopportarne le conseguenze. Di regola, in questi casi la sua banca non è responsabile per il danno subito.

### Contatto:

Marco Franchetti

Ombudsman delle banche svizzere

Telefono: +41 (0)43 266 14 20

E-mail esclusivamente per i rappresentanti dei media: [media@bankingombudsman.ch](mailto:media@bankingombudsman.ch)

### L'Ombudsman delle banche svizzere

L'Ombudsman delle banche svizzere è un ente d'informazione e di mediazione senza autorità giurisdizionale per i clienti degli istituti membri dell'Associazione svizzera dei banchieri (banche e fornitori di servizi finanziari). Si occupa delle loro domande specifiche e dei reclami relativi alle operazioni bancarie e finanziarie effettuate da questi istituti membri (società finanziarie). L'istituzione ha iniziato le sue attività nell'aprile 1993. È patrocinato dalla «Fondazione Ombudsman delle banche svizzere», fondata dall'Associazione svizzera dei banchieri. Come presentare un problema all'Ombudsman delle banche è descritto qui [www.bankingombudsman.ch/it/richieste-scritte/](http://www.bankingombudsman.ch/it/richieste-scritte/).

L'Ombudsman delle banche svizzere funge anche da centrale di ricerca per le persone alla ricerca di averi non rivendicati (conti dormienti) presso le banche svizzere.