

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 29. Juni 2022

Referat von Marco Franchetti Schweizerischer Bankenombudsman

Wandel und Unsicherheit. Dies ist das Thema meiner heutigen Pressekonferenz. Ich heisse Sie herzlich willkommen.

Meine Damen und Herren,

Ich freue mich, Sie wieder persönlich begrüßen zu können. Zwei Jahre geprägt durch Corona haben uns dazu gezwungen, unsere Kontakte einzuschränken. Sowohl unser soziales Leben als auch unsere beruflichen Beziehungen haben sich verändert. Persönliche Treffen sind jedoch oft unerlässlich, um sich optimal zu verstehen. Dies gilt insbesondere dann, wenn es um die Beilegung von Streitigkeiten geht.

«Niedrigere Arbeitslosenquote», «Erholung der Wirtschaft», «Finanzplatz Schweiz trotz Pandemie fitter und nachhaltiger».

Aufgrund dieser Schlagzeilen konnte man bis vor kurzem noch denken, dass alles in bester Ordnung sei und die Krise unbeschadet überstanden würde. Dies ist jedoch nicht der Fall.

Nicht nur wurden die positiven Signale durch die jüngsten Entwicklungen relativiert. Ich erlaube mir, weitere Schlagzeilen zu erwähnen, welche das optimistische Bild leider trüben.

So haben im Jahr 2021 Cyberangriffe, Betrugsfälle und Drohungen noch einmal deutlich zugenommen.

Meine Damen und Herren, die Welt verändert sich, aber die Unsicherheit bleibt. Das spürt auch der Ombudsman.

Wie Sie sicher auch festgestellt haben, werden die unterschiedlichsten Betrugsfälle immer alltäglicher. Im vergangenen Jahr war der Ombudsman mit einer überdurchschnittlich hohen Anzahl von Fällen konfrontiert, in denen es um Betrugereien verschiedenster Art ging.

Der technologische Fortschritt hat das Verhalten der Menschen verändert. Und besonders unsere Art zu kommunizieren, uns zu informieren und zu arbeiten.

Die Instabilität der Finanzmärkte, die starke Zunahme von Online-Transaktionen, die Flut von leicht zugänglichen und manchmal voreingenommenen Informationen. Dies sind nur einige der Faktoren, die auch die Arbeit des Ombudsman direkt beeinflussen. Die Kunden verlieren die Orientierung.

Wie bereits im Jahresbericht 2014 erwähnt, spüren die Finanzunternehmen zunehmend den Kostendruck. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden. Dies führt zu Spannungen zwischen den Vertragspartnern. Ich nehme täglich wahr, dass sich die Fronten verhärten. Und dieser Trend hat sich in den letzten Jahren fortgesetzt.

In einem solchen Umfeld ist die Aufgabe des Bankenombudsmann wichtiger denn je. Er muss ruhig Blut bewahren und den Kurs halten. In den allermeisten Fällen stellen die Kunden die schwächere Partei dar. Ihnen fehlt es oft an Mitteln und Wissen, was ihre Position gegenüber dem Finanzunternehmen fragiler macht. Es gilt, das Gleichgewicht wiederherzustellen.

Die Rolle des Ombudsmann im Bereich der Finanzdienstleistungen lässt sich daher auf eine einzige Frage reduzieren: Wie kann er den Kunden helfen? Dabei geht es nicht zwingend darum, ihnen Recht zu geben. Vielmehr ist es seine Aufgabe, ihr Problem eingehend und professionell zu analysieren und dann, wenn die Beschwerde begründet erscheint, eine akzeptable Lösung vorzuschlagen. Oder, falls dem nicht so ist, den Kundinnen und Kunden dies verständlich zu erläutern.

Die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsmann hat im Laufe der Jahre einen hohen Grad an Anerkennung erreicht. Das zeigt sich unter anderem darin, dass sie die Bestimmungen über die Ombudsstellen im jüngsten Finanzdienstleistungsgesetz stark inspiriert hat. Wie auch immer die Ombudsstelle heissen mag, und unabhängig von semantischen Exkursen über ihre Bezeichnung, die meiner Meinung nach nur von begrenztem Interesse sind, ist es vor allem wichtig, dass sie über die entsprechenden Kompetenzen und die Unabhängigkeit verfügt, um den Kunden zu helfen.

Zusammen mit meinem Team haben wir seit 2013 fast 20 000 Fälle bearbeitet. Dabei habe ich versucht, einen kundenfreundlichen Approach zu fördern. Ich hoffe, dass mir das gelungen ist. Auf jeden Fall konnte ich mit Freude feststellen, dass einige umsichtige Institute meine Empfehlungen nicht nur zur Kenntnis genommen haben, sondern sie auch in ihren Best Practices berücksichtigen.

In den letzten 10 Jahren ist viel passiert. Ohne Ihnen einen vollständigen Rückblick geben zu wollen, beschränke ich mich auf einige Stichworte: die Retrozessionsproblematik im Jahr 2013, der Beschluss der SNB im Jahr 2015, den Euro-Mindestkurs abzuschaffen, die Negativzinsen, Gebührenerhöhungen und das Schwinden kostenloser Dienstleistungen sowie die stete Zunahme verschiedenster Betrugsfälle. Dann vor knapp zwei Wochen die Ankündigung, dass der Leitzins wieder steigen wird. Weiter ist die Veröffentlichung der ältesten nachrichtenlosen Vermögen seit 2015 zu nennen. Und das neue Gesetz über Finanzdienstleistungen, das seit 2020 in Kraft ist. All dies sind Ereignisse, die die Arbeit des Ombudsmann geprägt haben.

Ein Problem verdient auch in diesem Jahr unsere Aufmerksamkeit: Betrug. Wenn Kunden Opfer von Betrügern werden, sind die finanziellen Folgen für sie meistens sehr schwerwiegend. Die Chancen, das Geld in den Händen der Kriminellen zurückzuerhalten, sind praktisch gleich null. Die Hoffnung, von der Bank eine Entschädigung zu erhalten, wird oft enttäuscht. Die Finanzinstitute unternehmen zweifellos grosse Anstrengungen in der Prävention. Die Betrüger sind äusserst innovativ und entwickeln ihre Methoden laufend weiter.

Auf der anderen Seite stellen die Finanzunternehmen immer höhere Anforderungen an die Kunden was die Einhaltung verschiedener Sorgfaltspflichten betrifft. Die einwandfreie Einhaltung dieser vertraglichen Verpflichtungen ist in der Regel Voraussetzung dafür, dass Kunden im Betrugsfall entschädigt werden - Pflichten, denen sie sich oftmals nicht bewusst sind.

Daher ist es notwendig, meine Botschaft aus den vergangenen Jahren an die Kunden zu wiederholen: **Seien Sie wachsam und schützen Sie sich vor Betrügern.** Es ist wichtig, informiert zu bleiben und die Warnungen von Finanzinstituten oder Behörden zu beachten, die regelmässig in den Medien verbreitet werden. Die Finanzunternehmen können nicht für Schäden haftbar gemacht werden, die sie nicht verursacht haben.

Jetzt noch einige Zahlen

Im Jahr 2021 schloss der Bankenombudsman **1'921** Fälle ab, 1'172 mündlich und 749 schriftlich. Das sind 10% weniger als im Vorjahr. Die überraschend schnelle Erholung der Wirtschaftslage nach zwei stark von Corona geprägten Jahren und die Tatsache, dass 2021 für die Mehrheit der Anleger ein erfreuliches Jahr war, dürften zu diesem Rückgang beigetragen haben.

Probleme bei der Abwicklung waren wie im Vorjahr bei **29 %** der Fälle die Hauptursache. Wie bereits erwähnt sind Betrugsfälle noch einmal stark gestiegen. Jedem 5. Fall lag diese Ursache zugrunde.

85% der schriftlichen Fälle hatten einen Streitwert von maximal 100'000 Franken. 82% aller Fälle konnten innerhalb von drei Monaten erledigt werden.

In 90% der Fälle, in welchen der Ombudsman ein Entgegenkommen empfahl, folgte die Bank seiner Empfehlung.

Die detaillierte Statistik zu allen Zahlen finden Sie im Jahresbericht auf den Seiten 54 - 65, unsere Sammlung von konkreten Fallbeispielen ab Seite 14.

Und wo stehen wir bei den Nachrichtenlosen Vermögenswerten?

Im vergangenen Jahr erhielten wir als Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- oder nachrichtenlosen Vermögenswerten **441** Suchanfragen aus der ganzen Welt.

Wir konnten in dieser Periode **47** Kundenbeziehungen mit Konto- und Depotwerten von **5.4 Millionen** Schweizer Franken sowie den Inhalt von **6** Schrankfächern berechtigten Personen zugänglich machen.

Seit der Einführung unseres Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 646 kontakt- und nachrichtenlose Geschäftsbeziehungen identifizieren. Wir konnten in den letzten zwei Jahrzehnten 124.2 Millionen Schweizer Franken sowie den Inhalt von 69 Schliessfächern für berechnigte Personen zugänglich machen. Details dazu finden Sie im Jahresbericht ab Seite 66.

Zum Schluss

Ich habe von Wandel gesprochen. Dies gilt auch für mich.

Dies ist meine letzte Präsentation als Schweizerischer Bankenombudsman. Nach 10 intensiven und erfüllten Jahren werde ich mein Mandat Ende Jahr abgeben. Ich freue mich, dass der Stiftungsrat mit Andreas Barfuss einen äusserst qualifizierten Nachfolger gefunden hat.

Ich möchte an dieser Stelle allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie den zahlreichen externen Partnern, die mich bei meinem grossartigen menschlichen Abenteuer als Ombudsman begleitet haben, herzlich danken.

Und - last but not least - gilt mein Dank auch Ihnen, als Vertreterinnen und Vertreter der Medien. Danke für die hervorragende Zusammenarbeit sowie Ihre Kommentierung und Verbreitung von Informationen, welche für die Sensibilisierung der Kunden von entscheidender Bedeutung sind.

Wie immer stehe ich nun für Fragen zur Verfügung.

Marco Franchetti
Ombudsmann

29. Juni 2022