

2022 in Kürze

Nach den stark von der Corona-Epidemie geprägten Jahren 2020 und 2021 haben sich die Arbeitsprozesse in der Geschäftsstelle im Berichtsjahr weitgehend normalisiert. Im Vorjahr war ein leichter Rückgang der dem Ombudsman vorgelegten Fälle zu verzeichnen. Diese haben nun wieder auf insgesamt knapp über 2000 zugenommen. Ausgewählte Fälle aus der Tätigkeit des Ombudsman finden sich auf den Seiten 14–52.

OMBUDSVERFAHREN

Leider haben im Berichtsjahr die Beschwerdefälle im Zusammenhang mit Kunden, welche Opfer eines Betrugs geworden sind, erneut zugenommen. Ein grosser Teil davon betrifft Fälle mit Kredit- und Debitkarten. Gemäss den Beobachtungen des Ombudsman steht diese Zunahme im Einklang mit einer generellen Entwicklung, welche auch von der Polizei und den Strafverfolgungsbehörden wahrgenommen wird. Der Austausch mit ausländischen Ombudsstellen im Finanzdienstleistungsbereich bestätigt auch, dass es sich um eine internationale Entwicklung handelt.

Das Thema «Betrug» war Schwerpunkt des Jahresberichts 2020. Der Ombudsman benutzt die Gelegenheit, nachstehend gewisse grundsätzliche Aspekte des Themas noch einmal anzusprechen und auf neuere Entwicklungen dieser Sparte hinzuweisen. Kunden wenden sich als Opfer von Betrugsfällen an den Ombudsman, weil sie der Ansicht sind, sie seien nicht oder nicht vollumfänglich für die daraus entstandenen finanziellen Schäden verantwortlich, sondern die Bank müsse diese ganz oder zumindest teilweise tragen. Die Erfahrung zeigt, dass gerade die Kundinnen und Kunden die wesentliche Schwachstelle sind, bei welcher die Betrüger mit ihren kriminellen Handlungen ansetzen. Sie haben mannigfaltige und psychologisch raffinierte Methoden entwickelt, um Kunden dazu zu bringen, unter falschen Vorstellungen selbst Zahlungen zu tätigen oder ihre Kreditkarten zu belasten, und damit die Betrüger und ihre Mittelsmänner zu begünstigen. Eine andere Methode besteht darin, dass sie bei den Kunden Passwörter und Zugangscodes erschleichen, um damit zulasten der Konten von Kunden Zahlungen auszulösen oder deren Kreditkarten zu belasten.

Da in aller Regel die Kunden und nicht die Bank Ziel dieser Angriffe sind, ist eine Haftung der Bank für entstandene Schäden im rechtlichen Sinn selten gegeben. Demnach sind auch Vermittlungserfolge im Ombudsverfahren, abgesehen von Kulanzlösungen und Entgegenkommen der Finanzinstitute aus Billigkeitserwägungen, eher die Ausnahme als die Regel. Wer am Ende den Schaden aus einem Betrugsfall tragen muss, entscheidet sich aufgrund der vertraglichen Bestimmungen anhand der konkreten Umstände des Einzelfalls. Die einschlägigen Verträge basieren häufig auf der sogenannten Risikosphärentheorie, gemäss welcher diejenige Partei den Schaden tragen muss, welche dessen Entstehung durch angemessene Vorsicht und Sorgfalt in ihrem Verantwortungsbereich verhindern kann. Dabei kommt den Kunden als primäres Ziel der betrügerischen Angriffe eine entscheidende Rolle zu.

Eine grosse Bedeutung kommt aufgrund der technischen Entwicklung der letzten Jahre insbesondere dem Mobiltelefon der Kundinnen und Kunden zu. Dieses wird dazu benutzt, um über SMS oder auf dem Mobiltelefon installierte Apps Mitteilungen und Codes zu empfangen, welche dazu dienen, in das E-Banking-System einzusteigen, Zahlungsverkehrs- und Kreditkartentransaktionen zu bestätigen und getätigte Transaktionen zu kontrollieren. **Die entsprechenden Mitteilungen sollten aufmerksam gelesen werden. Die Kunden müssen sich vergewissern, dass diese den von ihnen getätigten Transaktionen genau entsprechen. Insbesondere müssen angegebene Beträge und Empfängerdaten kontrolliert werden.**

Auffälligkeiten sollten der Bank umgehend gemeldet werden. Ein sorgfältiger Umgang mit dem Gerät selbst ist ebenfalls zentral. Das Mobiltelefon darf nicht in falsche Hände geraten resp. sollte umgehend gesperrt werden, wenn es vermisst wird. Das Betriebssystem des Geräts sollte immer aktualisiert werden, da damit bekannte Sicherheitslücken geschlossen werden können. Ebenso sollte es mit einem angemessenen Schutz vor Viren und Malware versehen sein.

Von den Banken erwartet der Ombudsman, dass sie über angemessene Sicherheitsvorkehrungen verfügen, welche in der Lage sein sollten, gängige Betrugsmethoden wenn möglich zu erkennen und zu verhindern. Die Banken sollten sich bewusst sein, dass Kunden, welche Opfer eines Betrugs geworden sind, oft traumatisiert sind und nicht wissen, wie sie damit umgehen sollen. Sie wenden sich in einem ersten Schritt an die Bank in ihrer Rolle als Fachstelle, von welcher sie professionelle Hilfe erwarten. Gemäss der Erfahrung des Ombudsmann scheinen jedoch viele Finanzinstitute in erster Linie bestrebt, Ansprüche der Kunden abzuwehren. Diese sehen sich häufig mit widersprüchlichen Erklärungen konfrontiert. Die Finanzinstitute sollten in einem ersten Schritt aber vielmehr versuchen, einen drohenden Schaden zu verhindern, indem sie z. B. das Zumutbare unternehmen, um Zahlungen zu stoppen resp. zurückzufordern. Können Schäden nicht verhindert werden und müssen diese nach Ansicht des Finanzinstituts vom Kunden getragen werden, ist es wichtig, dass es nachvollziehbar erläutert, was seiner Ansicht nach geschehen ist und aufgrund welcher vertraglichen Grundlage der Kunde den Schaden tragen muss.

Da es oft nicht möglich ist, die Erwartungen der Kunden an eine Schadensregelung im Vermittlungsverfahren zu erfüllen, ist die Prävention im Bereich der Betrugsfälle ausserordentlich wichtig. Der Ombudsman wiederholt seine Empfehlung an die Kunden, die einschlägigen Informationen und Warnungen der Behörden, der Finanzinstitute und der Konsumentenschutzorganisationen zu beachten, und verweist noch einmal auf seine eigenen Hinweise, welche auf der Website unter «Schützen Sie sich vor Betrügern» publiziert sind. Sehr hilfreich sind auch die detaillierten Informationen der Polizei unter den folgenden Webseiten: www.telefonbetrug.ch, www.card-security.ch und www.cybercrimepolice.ch

Nun zu den einzelnen Fällen im Zusammenhang mit Betrug an Kunden: Im Fall 2022/12 wurde die Kundin Opfer einer im Berichtsjahr häufig zu beobachtenden Variante des Betrugs durch falsche Polizisten. Mittels eines sogenannten «Schockanrufs» überzeugten die Betrüger die Kundin, ihre Tochter sei in einer Notsituation und benötige zur Abwendung schwerer Nachteile dringend Bargeld. Die Kundin im fortgeschrittenen Alter beschaffte sich dieses mittels Abhebung eines hohen Barbetrags zulasten ihres Kontos am Schalter der Bank. Der Kunde im Fall 2022/13 wurde Opfer der als «Microsoft-Betrug» bekannten Methode. Angebliche Microsoft-Mitarbeiter meldeten sich telefonisch beim Kunden, um behauptete Sicherheitsprobleme an seinem Computer zu beheben. Sie verschafften sich dabei Zugang zum E-Banking des Kunden und lösten selbständig Transaktionen aus. Häufig sind auch die im Fall 2022/14 geschilderten Kartenbetrugsfälle im Zusammenhang mit Transaktionen auf bekannten Online-Verkaufsplattformen. Angebliche Interessenten für den von einem Kunden inserierten Artikel geben vor, für die Überweisung des Kaufpreises seine Kreditkartendaten zu benötigen, welche sie nach Erhalt für Transaktionen zu eigenen Gunsten missbrauchen.

Neben den Fällen zum Thema Betrug befasste sich der Ombudsman wie üblich mit einer grossen Anzahl Beschwerden aus verschiedensten Bereichen der Finanzdienstleistungen. Auf einige davon sei nachstehend speziell hingewiesen:

Die traurigen Ereignisse im Berichtsjahr brachten es mit sich, dass ihm Beschwerdefälle aus dem Bereich der Sanktionen und Embargos vorgelegt wurden. Der Fall 2022/10 betrifft die Massnahmen des Bundes im Zusammenhang mit der Situation in der Ukraine und den Sanktionen gegen Russland, welche von der EU übernommen wurden. In diesem Fall war umstritten, ob eine Schweizer Aktiengesellschaft aufgrund der Besitzverhältnisse unter die in der Schweiz ergriffenen Sanktionen falle. Der andere unter den ausgewählten Fällen zum Thema, 2022/09, ging auf Ereignisse vor dem russischen Einmarsch in die Ukraine zurück. Ein anwaltlich vertretener Kunde einer global tätigen Bank beschwerte sich darüber, dass diese die Ausführung einer Spendenzahlung an einen gemeinnützigen Verein verweigerte, weil dieser mit einem Land in Verbindung gebracht wurde, das mit diversen internationalen Sanktionen belegt war.

Einer bedeutenden Anzahl von Beschwerdefällen lagen wie jedes Jahr Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Bankgebühren zugrunde. Im Zuge der Neueinteilung der Kundenbeziehungen aufgrund des Finanzdienstleistungsgesetzes passten viele Banken die Gebührenmodelle für ihre verschiedenen Dienstleistungen an, was teilweise zu Verwirrung in Bezug auf die verwendeten Begriffe führte. Im Fall 2022/20 beschwerte sich der Kunde über pauschale Beratungsgebühren, welche er nicht tragen wollte, da er keine Beratungsdienstleistungen der Bank in Anspruch genommen hatte. Die Fälle 2022/21 und 2022/22 betreffen Gebührenerhöhungen, welche die Gebührenbelastungen für die Kunden rund verzehnfachten und die Weiterführung der Bankbeziehung angesichts der im Verhältnis zu den belasteten Gebühren geringen Guthaben wirtschaftlich als nicht mehr sinnvoll erscheinen liessen. In beiden Fällen war die Frage umstritten, ob die Gebührenerhöhungen den Kunden rechtsgültig mitgeteilt wurden. In den Fällen 2022/23 und 2022/24 werden Beschwerden im Zusammenhang mit Gebühren behandelt, welche typischerweise am Schluss einer Bankbeziehung anfallen. Im ersten der beiden Fälle geht es um Titellieferungsgebühren, welche diverse Kunden einer Bank nicht tragen wollten, weil diese den Grund für den Wechsel der Bankbeziehung nach Ansicht der Kunden selbst gesetzt hatte. Im zweiten Fall hatte die Bank während der Laufzeit einer Festhypothek des Kunden die Berechnung der Kreditaufhebungsgebühren so angepasst, dass diese mehr als zwanzig Mal so hoch waren wie die Gebühr, welche zum Zeitpunkt des Abschlusses der Festhypothek vereinbart worden war.

Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Mietkautionen werden dem Ombudsman ebenfalls regelmässig vorgelegt. Der Beschwerdeführer im Fall 2022/05 hatte den Kautionsbetrag auf ein gewöhnliches Kontokorrent seines Vermieters einbezahlt. Er machte die Bank dafür verantwortlich, dass kein Mietkautionenkonto nach den Vorschriften des Mietrechts für ihn eröffnet wurde. Im Fall 2022/06 beklagte sich der Beschwerdeführer über die verzögerte Auszahlung der Mietkaution durch die Bank. Diese hatte nach dem Auszahlungsbegehren mehrmals mit dem Vermieter Kontakt aufgenommen, welcher jedoch den nötigen Nachweis wiederholt nicht vorlegen konnte, dass er innerhalb eines Jahres nach Auszug des Mieters Ansprüche gegen ihn rechtlich geltend gemacht hatte.

Ab und zu wenden sich Kunden mit Beschwerden an den Ombudsman mit der Frage, in welchem Umfang eine Bank aufgrund von alten Bankdokumenten Auskunft über eine bestimmte Kundenbeziehung zu erteilen in der Lage sein müsse und ob gestützt auf die Dokumente noch Forderungen gegen die Bank geltend gemacht werden können. Der Fall 2022/03 betrifft eine aufgefundene Kontokarte, welche von einer Rechtsvorgängerin der Bank ausgestellt worden war. Beim Fall 2022/04 geht es um ein Sparheft, welches 40 Jahre nach dem letzten Eintrag aufgefunden wurde.

Der Themenkreis «Retrozessionen» beschäftigt Kunden nach wie vor. Oft werden Kunden aufgrund von generellen Anpassungen der Basisdokumente durch ihre Bank erstmals auf für sie zweifelhafte Bestimmungen zu diesem Thema aufmerksam. Der Ansprecher im Fall 2022/18 stellte dem Ombudsman die Frage, ob ein Vorausverzicht auf Retrozessionen, Vertriebsentschädigungen und andere geldwerte Leistungen von Dritten, welche Banken im Zusammenhang mit Anlageprodukten eines Kunden erhalten, gültig vereinbart werden kann.

Im Berichtsjahr sind die Hypothekarzinsen nach vielen Jahren mit historischen Tiefständen wieder angestiegen. Nachdem der Ombudsman in den vergangenen Jahren regelmässig Beschwerden behandeln musste, bei denen Kunden das gültige Zustandekommen eines Hypothekarvertrags bestritten, wurden ihm nun Fälle vorgelegt, bei denen es die Banken waren, welche dies taten. Im Fall 2022/16 stellten Kunden gegenüber der Bank Schadensersatzansprüche, weil sie die Ansicht vertraten, die Bank habe eine verbindlich zustandegewordene Finanzierungszusage unrechtmässig zurückgezogen, was zur Folge hatte, dass sie sich kurzfristig nach einer neuen Finanzierung umsehen mussten, welche aufgrund der gestiegenen Zinsen wesentlich teurer war.

Der Ombudsman befasst sich auch praktisch jedes Jahr mit Beschwerdefällen, in denen umstritten ist, wie weit die Pflichten einer Bank im Rahmen der sogenannten beschränkten Verwaltungshandlungen gehen, welche ihr in ihrer Eigenschaft als Verwahrerin von Wertpapieren im Bankdepot des Kunden obliegen. Im Fall 2022/19 machte der Kunde gegenüber der Bank einen Schaden geltend, weil diese eine wichtige Information des Liquidators eines Fonds, von welchem sie Anteile für den Kunden verwahrte, nicht an diesen weitergeleitet hatte.

Soweit zu den Fällen, welche besonders erwähnenswert sind. In der Fallsammlung auf den Seiten 14–52 finden sich noch weitere interessante Fälle zu verschiedenen anderen Themen aus der Tätigkeit des Ombudsman im Berichtsjahr. Alle Fälle der Vorjahre sind auf der Website unter «Fallbeispiele» aufgeschaltet.

ZAHLEN IN KÜRZE

Eingereicht wurden dem Bankenombudsman im Berichtsjahr insgesamt 2009 Fälle, davon 706 schriftliche sowie 1303 mündliche, was einer Zunahme von 8 % gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Erledigt und abgeschlossen hat der Ombudsman total 2006 Fälle, davon 1302 mündliche und 704 schriftliche Fälle. Dies entspricht einer Zunahme von rund 4 % gegenüber dem Vorjahr, oder 11 % mehr bei den mündlichen und 6 % weniger bei den schriftlichen Fällen.

Aufgeteilt nach Sachgebiet betrafen 60% der 704 erledigten schriftlichen Fälle den Bereich «Konto, Zahlungsverkehr, Karten». Die häufigste Problemursache in diesem Sachgebiet mit 124 Fällen stellte das Thema Betrug dar, nach 125 Fällen im Vorjahr und 124 Fällen im Jahr 2020. Abwicklungsfragen standen 113 Mal und eine Restriktion des Finanzinstitutes in 69 Fällen im Zentrum. Bei 58 Streitigkeiten handelte es sich um Gebührenfragen.

14% der schriftlichen Fälle (Vorjahr 12%) konnten dem Sachgebiet «Börse, Depot» zugeordnet werden. Vornehmliche Problemursache ist in 56% der Fälle eine fehlerhafte oder unvollständige Abwicklung von Aufträgen, gefolgt von 20% Gebührenfragen.

In 79 Fällen, d.h. 28% weniger im Vergleich zum Vorjahr, befasste sich der Ombudsman mit Beschwerden im Zusammenhang mit «Krediten und Hypotheken». Grösstes Teilgebiet bildeten mit 33% der Fälle wiederum die Festhypotheken, bei denen Streitigkeiten im Zusammenhang mit Gebühren, vornehmlich Vorfälligkeitsentschädigungen, im Vordergrund standen. 37% betrafen Abwicklungsfragen. Der im Vorjahr bereits starke Rückgang von Betrugsfällen in diesem Sachgebiet – welche in den Vorjahren vornehmlich noch im Zusammenhang mit Covid-19-Krediten standen – setzte sich auch im Berichtsjahr weiter fort.

8% aller schriftlichen Fälle bezogen sich auf das Sachgebiet «Anlageberatung, Vermögensverwaltung». Absolut nahmen diese Fälle gegenüber dem Vorjahr um 12% zu. Abwicklungsfragen standen bei 38% der Fälle im Zentrum, gefolgt von Problemen im Zusammenhang mit der Beratung bei 30% und Gebührenfragen bei 18%.

Im Berichtsjahr musste sich der Ombudsman – wie bereits im Vorjahr – intensiv der Problemursache Betrug widmen. Diese stand in 18% aller schriftlichen Eingaben (Vorjahr 20%) im Zentrum. Zählt man die mündlichen Fälle dazu, stiegen die Betrugsfälle gar um 4% auf total 265 gegenüber 254 im Jahre 2021. Das Thema Abwicklung bildet jedoch wie in den Vorjahren in 30% der Kundenbeschwerden die Hauptproblemursache.

Bei den 27% Ansprechern aus dem Ausland dominieren nach wie vor die Länder aus der unmittelbaren Nachbarschaft, wie Deutschland und Frankreich.

In insgesamt 93% der Fälle blieb der Streitwert unter 200 000 CHF und in 91% betrug er maximal 100 000 CHF.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Fälle hat sich im Berichtsjahr normalisiert. So erhielten 63% (Vorjahr 60%) der Ansprecher innerhalb eines Monats, 85% (Vorjahr 82%) innert drei Monaten eine abschliessende Antwort.

In 83% der erledigten schriftlichen Fälle hat der Kunde ein Vermittlungersuchen gestellt. Den restlichen Teil der erledigten Fälle bildeten Anfragen um eine Auskunft, eine Beurteilung seines Anliegens im Sinne einer Orientierungshilfe oder Kundenbeschwerden an das Finanzinstitut, welche dem Ombudsman lediglich zur Kenntnisnahme zugestellt wurden.

Auf 6 % aller schriftlichen Vermittlungersuche vermochte der Ombudsman mangels Zuständigkeit nicht einzutreten, bei 15 % musste der Kunde aufgefordert werden, sein Anliegen zuerst direkt dem Finanzinstitut gegenüber geltend zu machen. In weiteren 10 % der Fälle erfolgte eine Einstellung des Verfahrens infolge Ausbleibens von bei den Kunden eingeforderten Unterlagen.

9 % der Fälle, bei denen der Ombudsman an das Finanzinstitut gelangte, mussten aufgrund der sich stellenden Beweisfragen, welche im Ombudsverfahren nicht geklärt werden können, ergebnislos beendet werden.

Der Ombudsman wandte sich bei 257 Fällen (Vorjahr 236) an das Finanzinstitut, was einem Anteil von 37 % am Total aller Fälle oder 44 % der Fälle mit Vermittlungersuchen entspricht. In 170 Fällen oder zwei Dritteln dieser Interventionen durch den Ombudsman erachtete dieser nach vertiefter Faktenanalyse eine Korrektur durch das Finanzinstitut als angezeigt. In 95 % dieser Fälle hat sich das Finanzinstitut der Meinung des Ombudsman angeschlossen und ist den Kunden entgegengekommen. Detaillierte Statistiken sind im Kapitel «Zahlen und Fakten» auf den Seiten 53–61 ersichtlich.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Die Medienkonferenz fand am 29. Juni 2022 erstmals wieder als Präsenzveranstaltung statt. Nebst diesem jährlichen, wertvollen Austausch mit Medienvertreterinnen und -vertretern ist die Anzahl Anfragen von Journalistinnen und Journalisten beim Bankenombudsman im Berichtsjahr gegenüber dem Vorjahr etwas zurückgegangen. Das überaus grosse Medieninteresse im Vorjahr an den seit 2020 stark zunehmenden Betrugsfällen ist sicher ein Grund für diese Entwicklung.

Zahlreiche Kontakte mit Vertretern von Finanzinstituten erlaubten die Besprechung grundsätzlicher wie auch aktueller Themen.

Der Grossteil der regelmässig ausgetragenen Sitzungen, wie z.B. die der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie der Weltkonferenz der Finanzdienstleistungsombudsstellen (INFO Network), fand nach wie vor online statt; sie erlaubten aber trotzdem einen wertvollen Gedankenaustausch mit den wichtigsten Exponenten im Ausland. Bis zu seinem Rücktritt als Ombudsman war Marco Franchetti zudem als Vorstandsmitglied bei INFO Network tätig.

Wie jedes Jahr engagierten sich Vertreter der Ombudsstelle auch im Berichtsjahr wieder an öffentlichen Paneldiskussionen sowie Lehrveranstaltungen an Hochschulen.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Seit 1996 amtet der Bankenombudsman neben seiner angestammten Tätigkeit auch als zentrale Anlaufstelle für die Suche nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten. Im Rahmen dieser Tätigkeit hat er im Berichtsjahr 448 neue Suchanfragen erhalten, die sich jeweils auf Vermögenswerte eines oder mehrerer vermuteter Bankkunden bezogen. Dies entspricht einem Zuwachs von 2 % verglichen mit dem Vorjahr. Von diesen und den noch aus dem Vorjahr pendenten Suchanfragen wurden 433 (plus 4 %) als ausreichend legitimiert betrachtet. Aus diesen Anfragen wurden schliesslich total 498 (plus 8 %) vermutete Bankkunden mit der zentralen Datenbank kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte

abgeglichen. Daraus ergab sich im Berichtsjahr, dass Vermögenswerte von insgesamt 46 kontaktlosen Kundenbeziehungen berechtigten Personen zugänglich gemacht werden konnten. Diese 46 Beziehungen betrafen Konto-/Depotwerte von 14,1 Millionen CHF und den Inhalt von 3 Schrankfächern. 6 dieser Beziehungen entfielen auf Suchanfragen, die von Berechtigten bereits in einem der Vorjahre eingereicht und von der Anlaufstelle seither pendent gehalten worden waren, bei denen die Kontaktlosmeldung durch die Bank aber erst im Verlaufe des Berichtsjahrs erfolgte.

Seit Einführung des aktuellen Suchsystems im Jahr 2001 konnte die Anlaufstelle somit insgesamt 692 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und berechtigten Personen Werte von insgesamt 138,3 Millionen CHF sowie den Inhalt von 72 Schrankfächern zugänglich machen. Die detaillierten statistischen Angaben sind auf den Seiten 62–63 ersichtlich.

Vertreter der Bankenombudsstelle sind Teil der Arbeitsgruppe Narilo der Schweizerischen Bankiervereinigung. Diese widmet sich der Koordination, der Lösung von Problemen und der Verbesserung der Abläufe rund um das Thema kontakt- und nachrichtenlose Vermögenswerte. Die Arbeitsgruppe hat sich im Berichtsjahr mehrmals telefonisch und persönlich getroffen.

Seit Juli 2022 sind die revidierten «Richtlinien über die Behandlung kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken (Narilo-Richtlinien)» in Kraft, welche von der Arbeitsgruppe Narilo erarbeitet wurden. Diese brachten für die tägliche Arbeit der Ombudsstelle nur wenig Neues, weil sie hauptsächlich die in diesem Bereich bereits seit Jahren gepflegten und bewährten Arbeitsabläufe formalisiert hatten.

Im Berichtsjahr wurde die elektronische Suchmöglichkeit von kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten über die Website des Bankenombudsman realisiert. Suchanfragen können mit diesem Online-Tool papierlos, effizient und vertraulich eingereicht werden. Mehr als 60% aller Neuanfragen sind bereits auf diesem Weg eingereicht worden.

Im Rahmen der im Dezember 2015 initiierten Publikation von seit langem nachrichtenlosen Vermögenswerten amtiert der Bankenombudsman als Auskunftsstelle für Fragen und Anliegen rund um die Publikationsplattform: www.dormantaccounts.ch

Der diesbezügliche Aufwand erwies sich wie in den Vorjahren als gering. Neben allgemeinen telefonischen Auskünften musste in einigen wenigen Fällen die publizierende Bank gemahnt werden, weil sie bei ihr eingegangene Anträge nicht in nützlicher Frist beantwortet hatte.

Nähere Informationen zu den massgeblichen Richtlinien und Möglichkeiten einer Suche nach Vermögenswerten bei Banken in der Schweiz: www.bankingombudsman.ch/kontosuche