

Comunicato stampa

Intelligenza artificiale (IA): opportunità e rischi per l'Ombudsman delle banche svizzere

- Aumento delle domande e richieste di mediazione
- La truffa rimane la causa più frequente di reclamo
- Intelligenza artificiale (IA): opportunità e rischi.

Zurigo, 19 maggio 2026:

In occasione della sua conferenza stampa annuale, l'Ombudsman delle banche svizzere ha tracciato un bilancio positivo per l'esercizio 2025: **«Nonostante il numero crescente di domande e richieste di mediazione, soprattutto nel settore delle frodi, tutti i casi sono stati trattati con la consueta tempestività e qualità»**, dichiara Andreas Barfuss.

Aumento del numero di domande e richieste di mediazione

Nell'anno in rassegna, l'Ufficio dell'Ombudsman ha trattato complessivamente 2'575 casi, di cui 1'495 orali (-5%) e 1080 scritti (+20%). La grande maggioranza delle richieste ha potuto essere chiarita e risolta direttamente con i clienti. In 319 casi l'Ombudsman è intervenuto presso l'istituto finanziario interessato e in 174 casi ha proposto soluzioni concrete. Nel 98% di questi casi, l'istituto finanziario ha seguito la raccomandazione dell'Ombudsman e ha dato soddisfazione al cliente: **«L'elevatissimo tasso di accettazione delle nostre proposte conferma la nostra competenza e attesta la disponibilità al compromesso delle banche»** commenta Andreas Barfuss.

La frode rimane ancora oggi la causa più frequente

«L'Ombudsman è confrontato da diversi anni con il fenomeno delle frodi, una tendenza purtroppo in costante aumento», deplora Andreas Barfuss. I casi di phishing sono ancora molto diffusi e, poiché gli attacchi avvengono solitamente sul fronte del cliente, l'informazione e la prevenzione per i clienti rimangono strumenti centrali.

L'intelligenza artificiale (IA) comporta rischi e opportunità anche per l'Ombudsman delle banche

La tendenza al costante aumento del numero di casi prosegue ininterrotta e pone il personale dell'Ufficio dell'Ombudsman di fronte a ingenti sfide. Soluzioni basate sull'IA potrebbero rendere la procedura di mediazione più scalabile e, di conseguenza, più resiliente alle fluttuazioni dei volumi dei casi. **«Grazie alla nostra organizzazione snella, ai processi trasparenti e al grande volume di dati già disponibili, disponiamo di un'ottima posizione di partenza per sfruttare il potenziale dell'intelligenza artificiale»**,

commenta Andreas Barfuss aggiungendo che **«siamo ancora all'inizio dello sviluppo; ci sono molte domande da chiarire»**.

Nel frattempo anche i clienti hanno scoperto l'intelligenza artificiale e inoltrano sempre più spesso reclami che sono palesemente stati redatti l'aiuto dell'IA. Se da un lato è positivo che in questo modo sia facilitato l'invio di un'istanza da parte dei clienti, dall'altro questi documenti generati dall'IA pongono numerose sfide ai collaboratori dell'Ufficio dell'Ombudsman. A questo proposito Andreas Barfuss afferma: **«I testi sono sorprendentemente validi sotto il profilo linguistico, ma spesso deboli dal punto di vista argomentativo – specialmente quando le pretese vengono derivate dal diritto estero o da norme non applicabile»**. L'impiego dell'intelligenza artificiale genera quindi sovente aspettative eccessive nei clienti, accrescendo di conseguenza il potenziale di conflitto.

Andreas Barfuss
Ombudsman delle banche svizzere

Scaricare

[Rapporto annuale](#)

[Materiale fotografico](#)

Contributi dei media dell'Ombudsman delle banche sul tema della frode

[Ombudsman delle banche svizzere: Attenzione alle truffe!](#)

Contatto per i rappresentanti dei media

Cornelia Studinger

Telefono: +41 43 266 14 20

E-mail: media@bankingombudsman.ch

L'Ombudsman delle banche svizzere

L'Ombudsman delle banche svizzere è un ente d'informazione e di mediazione neutrale senza autorità giurisdizionale per i clienti degli istituti membri dell'Associazione svizzera dei banchieri (banche e fornitori di servizi finanziari) come pure di istituti non membri ma affiliati a questo scopo all'Associazione. Egli si occupa delle domande specifiche e dei reclami che questi clienti hanno concernenti operazioni bancarie e finanziarie effettuate da questi istituti finanziari. L'Ombudsman ha iniziato le sue attività nell'aprile 1993. È patrocinato dalla «Fondazione Ombudsman delle banche svizzere», fondata dall'Associazione svizzera dei banchieri. Come sottoporre un contenzioso all'Ombudsman delle banche è descritto [QUI](#).

L'Ombudsman delle banche svizzere funge anche da [centrale di ricerca](#) per gli averi senza contatto e non rivendicati (cosiddetti conti dormienti) presso le banche svizzere.