

Клиенты банков чаще жалуются омбудсмену | Les clients adressent plus souvent leurs plaintes à l'ombudsman des banques

Auteur: Лейла Бабаева, [Цюрих](#) , 08.07.2016.



Омбудсмен Марко Франкетти (bilan.ch)

Швейцарскому представителю клиентов финансово-кредитных организаций пришлось работать более напряженно в 2015 году из-за возросшего потока жалоб, которых оказалось на 5% больше, чем в 2014-м. В основном обращения были связаны с отменой нижней границы валютного курса франк-евро в январе прошлого года и с введением отрицательных процентных ставок.

|
Le représentant suisse des clients des institutions financières a reçu l'année passée un nombre augmenté de plaintes, dont la plupart ont été envoyées depuis la Suisse alémanique.

Les clients adressent plus souvent leurs plaintes à l'ombudsman des banques

В прошлом году на приехавшую в Южную Америку швейцарку напали, и, угрожая пистолетом, заставили отдать банковскую карту, с которой злодеи позднее сняли 1200 франков. Когда путешественница обратилась в свой банк, ей отказали в компенсации на том основании, что она недостаточно заботилась о своей безопасности, и даже вмешательство омбудсмана не сдвинуло дело с мертвой точки.

Переходя от конкретного примера к цифрам, отметим, что за 2015 год Марко Франкетти получил 880 письменных и 1182 устных обращения. Если прибавить к этому случаи, не рассмотренные в 2014-м, то общая рабочая нагрузка составила 2103 дела, отмечается на сайте [омбудсмана](#).

Любопытно, что немалая часть ищущих правды не просили медиатора о вмешательстве, а лишь хотели получить разъяснения касательно ситуации, в которой они оказались. По 28% письменных обращений делу «не был дан ход», так как 9% не входили в компетенцию эксперта, а в 19% случаев клиенты еще не предъявили претензии своим банкам. Время работы с жалобами, как и в предыдущие годы, продолжило расти, так как, с одной стороны, в общей массе стало попадаться больше сложных дел, с другой – банки дольше отвечают на обращения омбудсмана.

Стоит отметить, что в 88% случаев оспариваемая сумма не превышала 100 000 франков. Что касается мелких или более крупных сумм, то число таких случаев заметно сократилось: суммы менее 100 франков упоминались в 5% обращений (8% в 2014 году), а суммы, превышающие 200 000 франков – в 7% жалоб (11% в 2014-м).

Из немецкоязычных кантонов было получено 43% жалоб, из Романдской Швейцарии – 15%, из Тичино – 3%. Число рекламаций из-за границы немного снизилось, но их уровень все еще сравнительно высок (39%). Такие обращения имели разные причины: налоговые соглашения, расходы за рубежом, прекращение деловых отношений по инициативе банка.

Журнал Bilan приводит слова Марко Франкетти о том, что многие клиенты верят в существование «официального» обменного курса, который банки должны применять, в то время как это не соответствует истине.

Некоторые клиенты, занимающиеся валютными операциями, не связанными с реальной экономикой, потеряли много денег, поскольку банки, специализирующиеся на таких типах операций, не проверяют, выполняются ли они в подходящий момент. Это происходит потому, что, в отличие от транзакций с ценными бумагами, валютные операции не регулируются никакими нормативными актами, добавил омбудсмен.

Другая причина роста числа жалоб в том, что клиенты более критично относятся к действиям банкиров. С одной стороны, они лучше информированы (отдельное «спасибо» за это можно сказать интернету), с другой – доверие к банкам в последние годы заметно упало.

При содействии омбудсмена швейцарских банков в прошлом году был запущен [интернет-сайт](#), на котором можно искать находящиеся в Конфедерации спящие активы. Отметим, что искать невостребованные счета можно было и до запуска сайта при помощи самого омбудсмена, который имеет доступ к централизованной базе данных, в которой регулярно обновляется список спящих активов во всех банках страны. Судя по всему, о такой возможности знали немногие, так как в первый месяц после запуска сайта в декабре 2015 года омбудсмен получил столько же запросов о «забытых» активах, сколько получал в течение года.

Из 532 запросов, поданных в 2015 году в отношении невостребованных счетов, 484 были расценены, как имеющие достаточные правовые основания, и правопреемники получили средства на сумму около 19,9 миллионов франков, а также содержимое двух банковских ячеек.

[банки Швейцарии](#)

[банки в Швейцарии](#)

Статьи по теме

[Швейцарский банк после кризиса: феникс, восставший из пепла](#)

[«Швейцарские банки обманули доверие вкладчиков»](#)

[Швейцария опубликовала имена владельцев невостребованных счетов](#)

Source URL:

<https://dev.nashagazeta.ch/news/economie/klienty-bankov-chashche-zhaluyutsya-ombudsmenu>