

# ANSCHLUSS

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

1	ZWECK.....	2
2	GELTUNGSBEREICH.....	2
3	UNTERNEHMEN .....	2
3.1	Anschlussbedingungen.....	2
3.2	Anschlussverfahren .....	2
3.2.1	Registrierung .....	2
3.2.2	Datenanforderungen .....	3
3.2.3	Anschluss .....	3
3.3	Pflichten des angeschlossenen Unternehmens .....	3
3.3.1	Compliance.....	3
3.3.2	Informationspflicht.....	3
3.3.3	Teilnahmepflicht .....	4
3.3.4	Finanzierungspflicht.....	4
3.4	Austritt.....	4
3.5	Ausschluss .....	4
3.6	Wiederaufnahme .....	5
4	BENANNTEN BRANCHENORGANISATION .....	5
4.1	Definition von " Branchenorganisation" .....	5
4.2	Benennung.....	5
4.3	Benennungsbedingungen.....	5
4.4	Pflichten der benannten Branchenorganisation.....	6
4.4.1	Compliance.....	6
4.4.2	Transparenz .....	6
4.4.3	Inkassodienst .....	6
4.5	Kündigung.....	6
5	INKRAFTTRETEN .....	6
6	ANHANG: FINANZIELLE BEITRÄGE.....	7
6.1	Jährliche Grundgebühr und Verfahrenskosten.....	7
6.1.1	Jährliche Grundgebühr .....	7
6.1.2	Verfahrenskosten.....	7
6.2	Weitere Verwaltungskosten .....	7

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

## 1 ZWECK

1. Auf der Grundlage der in den Statuten vorgesehenen Aufgaben und Kompetenzen der Direktion legt das vorliegende Reglement die **Anschlussbedingungen** fest. Es ergänzt die Statuten.

## 2 GELTUNGSBEREICH

2. Diese Regelung gilt für:
  - a. Unternehmen, die sich anschliessen oder angeschlossen sind
  - b. Benannte Branchenorganisationen

## 3 UNTERNEHMEN

### 3.1 Anschlussbedingungen

3. Unternehmen, die einer FINMA-Bewilligung oder Registrierung unterliegen, können sich unabhängig von ihrer Rechtsform anschliessen. Zum Beispiel:
  - a. Vermögensverwalter (Art. 17 Abs. 1 FINIG)
  - b. Trustee (Art. 17 Abs. 2 FINIG)
  - c. Wertpapierhaus (Art. 41 FINIG)
  - d. Zweigniederlassung (Art. 52 FINIG)
  - e. Vertretung (Art. 58 FINIG)
  - f. Bank (BankG)
4. Kundenberater/innen von inländischen Finanzdienstleistern, die nicht einer FINMA-Bewilligung oder Registrierung unterliegen, sowie Kundenberater/innen von ausländischen Finanzdienstleistern dürfen sich FINSOM anschliessen.
5. Kundenberaterinnen und Kundenberater, die von einem angeschlossenen Unternehmen beauftragt sind, dessen Partner sind oder die derselben Gruppe angehören wie ein angeschlossenes Unternehmen, können in dessen Anschluss einbezogen werden.
6. Der Anschluss ist individuell, im Namen des angeschlossenen Unternehmens.

### 3.2 Anschlussverfahren

#### 3.2.1 Registrierung

7. Das Unternehmen registriert sich, indem es das auf der FINSOM-Website verfügbare Formular ausfüllt und die in Rechnung gestellte Grundgebühr bezahlt. Ein alternatives Mittel zur Übermittlung der unten geforderten Daten kann mit der Direktion vereinbart werden.
8. Nach Erhebung der Grundgebühr informiert FINSOM im Rahmen seiner Informationspflichten die zuständige Aufsichtsbehörde oder Beraterregister über die Eintragung.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

9. FINSOM erhebt keine Anmeldegebühr. Die bei der FINSOM Registrierung erhobene Grundgebühr wird abzüglich der Rückerstattungsgebühr im Anhang zurückerstattet, wenn die Bewilligung oder Registrierung durch die FINMA oder ein Beraterregister nicht erteilt wird.

### 3.2.2 Datenanforderungen

#### 10. Grundlegende Daten:

- a. Die für die Vertretung des Unternehmens zuständige Kontaktperson.
- b. Name, Adresse und Unternehmens-Identifikationsnummer (UID) des Unternehmens.
- c. Der Haupttätigkeitsbereich.
- d. Die Kundenkategorie.
- e. Anzahl der Mitarbeiter in der Schweiz.
- f. Die gewünschte Sprache (FR, DE, IT oder EN).
- g. Zugehörigkeit zu einer Branchenorganisation.

11. Das Unternehmen, das sich für die Arbeitsvermittlung entscheidet, gibt die Gesamtzahl der Mitarbeiter in der Schweiz und die gewünschten Sprachen an.

12. Die Anzahl der Mitarbeiter wird gemäss Anhang berechnet (siehe "Finanzielle Beiträge").

13. Die Registrierung basiert auf dem Prinzip des Vertrauens. Die Richtigkeit der Daten kann von FINSOM oder der zuständigen Aufsichtsbehörde überprüft werden.

14. Das angeschlossene Unternehmen ist verpflichtet, die Ombudsstelle über jede Änderung der aufgezeichneten Daten zu informieren.

### 3.2.3 Anschluss

15. Der Anschluss ist aktiv, sobald die Bewilligung oder Registrierung von der FINMA oder einem Beraterregister bestätigt wird. Bei Unternehmen, die von der Bewilligung der FINMA oder von der Eintragung in ein Beraterregister befreit sind, wird der Anschluss mit Erhalt der Grundgebühr aktiv.

## 3.3 Pflichten des angeschlossenen Unternehmens

### 3.3.1 Compliance

16. Das Unternehmen verpflichtet sich, die Vorschriften, die Unabhängigkeit und die Pflichten der Ombudsstelle zu respektieren. Sie organisiert sich selbst und ergreift alle erforderlichen Massnahmen, um ihre Verpflichtungen und Zusagen einzuhalten.

### 3.3.2 Informationspflicht

17. Das angeschlossene Unternehmen muss angemessene Informationen über die Möglichkeit der Einleitung eines Vermittlungsverfahrens bei FINSOM bereitstellen:

- a. Beim Aufbau einer Kundenbeziehung.
- b. Wenn eine Kundenbeschwerde abgelehnt wird.
- c. Zu jeder Zeit, auf Anfrage eines Klienten.

18. Die Informationen müssen in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

19. Das angeschlossene Unternehmen vereinbart mit dem Kunden bei der Begründung eines Vertragsverhältnisses, dass das Verfahren in Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch durchgeführt werden kann.
20. Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäss für die Arbeitsvermittlung.

### 3.3.3 Teilnahmepflicht

21. Das angeschlossene Unternehmen muss innerhalb der von der Ombudsstelle bzw. dem Mediator gewährten Fristen auf das Mandat zum Erscheinen, auf Aufforderungen zur Stellungnahme und auf Informationsanfragen des Mediators antworten.

### 3.3.4 Finanzierungspflicht

22. Das angeschlossene Unternehmen trägt durch Zahlung einer jährlichen Grundgebühr zum Kapital der Ombudsstelle bei.
23. Das angeschlossene Unternehmen trägt auch die Kosten der Verfahren, die es betreffen, gemäss dem "Kausalitätsprinzip".<sup>1</sup>

## 3.4 Austritt

24. Jeder Rücktritt muss schriftlich mit einer Kündigungsfrist von 3 Monaten eingereicht werden.
25. FINSOM informiert gemäss ihren Informationspflichten die zuständige Aufsichtsbehörde oder das Beraterregister über den Rücktritt.
26. Neue Vermittlungsanträge werden bis zum Ende der Kündigungsfrist bearbeitet. Laufende Verfahren werden nicht unterbrochen. Die Kosten des Verfahrens bleiben auf Rechnung des ausscheidenden Unternehmens.

## 3.5 Ausschluss

27. Gemäss den Statuten muss ein verbundenes Unternehmen, das wiederholt seine Pflichten nicht erfüllt, ausgeschlossen werden.
28. "Wiederholt" bedeutet mehr als dreimal. Beispielsweise wird ein Unternehmen, das seine Grundgebühr oder Verfahrenskosten trotz dreimaliger Mahnung nicht bezahlt, von der Regelung ausgeschlossen.
29. Der Ausschluss des zu einer Gruppe gehörenden Unternehmens hat keine Auswirkungen auf die Zugehörigkeit der anderen Unternehmen in der Gruppe.
30. Die Direktion hört das angeschlossene Unternehmen an und berät sich mit der zuständigen Aufsichtsbehörde oder dem Beraterregister, bevor sie in der Angelegenheit Stellung nimmt.
31. Die endgültige Entscheidung wird von der Direktion nach Rücksprache mit der Generalversammlung getroffen.

---

<sup>1</sup> *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, David Thomas and Francis Frizon for THE WORLD BANK, January 2012, p. 36-37.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

32. FINSOM informiert die zuständige Aufsichtsbehörde oder das Beraterregister im Rahmen ihrer Informationspflicht über die Ausschlüsse.
33. Ein ausgeschlossenes Unternehmen kann gegen den Entscheid der Direktion beim Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) Beschwerde einlegen.

### 3.6 Wiederaufnahme

34. Im Falle eines erfolgten Ausschlusses sind Anträge auf einen Wieder-Anschluss direkt an die Direktion zu richten.
35. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Direktion ein ausgeschlossenes Unternehmen wieder aufnehmen kann. Das hängt von den Umständen ab.

## 4 BENANNTEN BRANCHENORGANISATIONEN

### 4.1 Definition von "Branchenorganisation"

36. Eine Branchenorganisation ist eine Vereinigung von Unternehmen oder eine Gruppe von Unternehmen in einer Finanzmarktbranche.
37. Die Branchenorganisation zeichnet sich unter anderem durch folgendes aus:
  - a) Selbstregulierungsorganisationen (SRO) im Sinne des Geldwäschereigesetzes (GwG), die im gesetzlichen Auftrag der FINMA handeln.
  - b) Die Ombudsstelle, die die Interessen der angeschlossenen Unternehmen nicht verteidigen und unparteiisch bleiben kann. Die Ombudsstelle arbeitet ebenfalls auf der Grundlage eines gesetzlichen Mandats des EFD.
  - c) Handelskammern, die sich nicht nur den Finanzmarktzeigen widmen.
38. Die Branchenorganisation kann ihre Mitglieder unter anderem beim Zugang zum Schweizer Finanzmarkt unterstützen, indem sie sie im Rahmen eines Bewilligungsverfahrens der FINMA oder eines Eintragungsverfahrens in ein Beraterregister bei der FINSOM einträgt.

### 4.2 Benennung

39. Eine Branchenorganisation kann von FINSOM "benannt" werden, um als Inkassodienst für ihre Mitglieder zu fungieren<sup>2</sup>. Die Entscheidung wird von der FINSOM Direktion getroffen.

### 4.3 Benennungsbedingungen

40. Um benannt zu werden, muss die Branchenorganisation:
  - a. In der Schweiz domiziliert sein.
  - b. Einer oder mehreren Branchen gewidmet sein, die der Verpflichtung unterliegen, einer vom EFD anerkannten Ombudsstelle angeschlossen zu sein.

---

<sup>2</sup> FIDLEG Botschaft p. 8198 et art. 99 FIDLEV.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

- c. Sich verpflichten, die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit von FINSOM zu respektieren.
- d. Ihre Funktion auf transparente Weise erfüllen.

### 4.4 Pflichten der benannten Branchenorganisation

#### 4.4.1 Compliance

- 41. Die benannte Branchenorganisation verpflichtet sich, die Vorschriften, die Unabhängigkeit und die Pflichten der Ombudsstelle zu respektieren. Sie organisiert sich selbst und ergreift alle erforderlichen Massnahmen, um ihre Verpflichtungen und Zusagen einzuhalten.

#### 4.4.2 Transparenz

- 42. Die benannte Branchenorganisation informiert ihre Mitglieder in transparenter Weise über ihre Rolle gegenüber der Ombudsstelle.
- 43. Die für die Ombudsstelle erhaltenen Finanzbeiträge müssen im Verhältnis zu den Finanzbeiträgen an die Branchenorganisation transparent sein.

#### 4.4.3 Inkassodienst

- 44. Die benannte Branchenorganisation erhebt, überwacht und überweist die jährlichen Grundgebühren in mit FINSOM vereinbarten Abständen an FINSOM.
- 45. Die Branchenorganisation bearbeitet auch Rückrufe. Nach 2 erfolglosen Mahnungen informiert sie FINSOM.

### 4.5 Kündigung

- 46. Die benannte Branchenorganisation und FINSOM können die Benennung jederzeit beenden.
- 47. Die Kündigung hat nicht den Rücktritt der eingetragenen oder mit dem Unternehmen verbundenen Unternehmen zur Folge.

## 5 INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde am **29. September 2020** von der Direktion verabschiedet und ersetzt das Reglement vom 30. Juli 2020<sup>3</sup>. Dieses Reglement wird vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) genehmigt.

*Im Falle von Auslegungsschwierigkeiten aufgrund von Unterschieden zwischen der französischen und der deutschen Fassung dieser Satzungen ist die französische Fassung massgebend.*

---

<sup>3</sup> Ändert die Randziffern 3, 4, 5, 7, 8, 9, 25, 30, 32, 38, 40 b, Anhang 1 Titel 6.1.1, hauptsächlich zur Klarstellung der Anschlussbedingungen, der Informationspflichten und der Berechnung des Grundbeitrags gemäss den häufig gestellten Fragen. Keine wesentlichen Änderungen. Zuletzt aktualisiert am 29. September 2020, « Bundesgesetz zur Anpassung des Bundesrechts an Entwicklungen der Technik verteilter elektronischer Register vom 25. September 2020 ».

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

## 6 ANHANG: Finanzielle Beiträge

Gemäss Art. 75 Abs. 1 und 80 FIDLEG sowie den Bestimmungen über den Gesundheitsschutz bei der Arbeit finanzieren die angeschlossenen Unternehmen die Ombudsstelle und die Vermittlungsverfahren. Die finanziellen Beiträge der mit FINSOM verbundenen Unternehmen stellen sich wie folgt dar.

### 6.1 Jährliche Grundgebühr und Verfahrenskosten

#### 6.1.1 Jährliche Grundgebühr

Jedes angeschlossene Unternehmen zahlt eine **jährliche** Grundgebühr, die von **seiner Grösse und Bewilligungsart in der Schweiz** abhängt. Die Hotline und eine Grundausbildung für die angeschlossenen Unternehmen sind **inbegriffen**.

#### **Wirtschaftsvermittlung**

CHF 34 pro Mitarbeiter (CH)

#### **Arbeitsvermittlung**

CHF 50 pro Mitarbeiter (CH)

**Für die Wirtschaftsvermittlung** berechnet sich die jährliche Grundgebühr nach der Anzahl der Mitarbeiter, welche für die FIDLEG-unterstellte Tätigkeiten eingesetzt werden. Die Grundgebühr eines FINMA-unterstellten Unternehmens berechnet sich nach der Gesamtzahl der Mitarbeiter in der Schweiz, die den regulierten Tätigkeiten zugeordnet sind. Geschäftsführer, die an betrieblichen Aktivitäten beteiligt sind, zählen als Mitarbeiter. Kundenberater im Sinne des FIDLEGs zahlen eine Grundgebühr, die sich nach der Anzahl der betroffenen Kundenberater richtet. Handelt es sich bei der Kontaktperson um eine firmenfremde Person, zählt sie als Mitarbeiter.

**Für die Arbeitsvermittlung** richtet sich die jährliche Grundgebühr nach der Anzahl Mitarbeiter, die im Sinne der Bestimmungen zum betrieblichen Gesundheitsschutz in die Zuständigkeit des angeschlossenen Arbeitgebers fallen. Die Gebühr wird auf der Grundlage der Gesamtzahl der betroffenen Mitarbeiter berechnet.

#### 6.1.2 Verfahrenskosten

Im Falle einer Zulassung zur Vermittlung sind die folgenden Tarife von dem betroffenen angeschlossenen Unternehmen zu tragen und gelten für die Wirtschaftsvermittlung sowie für die Arbeitsvermittlung.

#### **Einfacher Fall**

CHF 500 pro Fall

#### **Komplexer Fall**

CHF 200 pro Stunde

#### **Verwaltungskosten**

CHF 50 pro Fall

Die Vermittlung wird aus der Ferne oder an einem von FINSOM bestimmten Ort durchgeführt. Die eventuellen Kosten für das Sitzungszimmer gehen zu Lasten des Unternehmens.

**Erinnerung:** Gemäss dem FINSOM-Verfahrensreglement muss ein zum Scheitern verurteiltes Vermittlungsverfahren abgelehnt oder abgebrochen werden.

### 6.2 Weitere Verwaltungskosten

**Mahngebühr** CHF 50

**Rückerstattungsgebühr<sup>4</sup>**

CHF 200

<sup>4</sup> Siehe Randziffer 9.