



# 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	Anschluss .....	3
3.3	Pflichten des angeschlossenen Unternehmens .....	3
3.3.1	Compliance.....	3
3.3.2	Informationspflicht.....	3
3.3.3	Teilnahmepflicht .....	3
3.3.4	Finanzierungspflicht.....	3
3.4	Austritt.....	4
3.5	Ausschluss .....	4
3.6	Wiederaufnahme .....	4
4	INKRAFTTRETEN .....	5

# 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 Unternehmen, die sich anschliessen oder angeschlossen sind.

## 3 UNTERNEHMEN

### 3.1 Anschlussbedingungen

3. Schweizer und ausländische Finanzinstitute, Finanzdienstleister und Kundenberater können sich an FINSOM anschliessen.
4. Der Anschluss an FINSOM kann :
  - a. Eine Bedingung für die FINMA-Bewilligung sein.
  - b. Eine Bedingung für die Eintragung in ein Beraterregister sein.
  - c. Freiwillig erfolgen.
5. Im Gegensatz zum Beraterregister erfolgt der Anschluss von Kundenberatern im Namen des Unternehmens.
6. Angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, die FINSOM-Reglemente einzuhalten.

### 3.2 Anschlussverfahren

#### 3.2.1 Registrierung

7. Um sich anzuschliessen, muss das Unternehmen die folgenden wesentlichen Daten angeben:
  - a. Die für die Vertretung des Unternehmens zuständige Kontaktperson.
  - b. Name und Adresse des Unternehmens.
  - c. Die Bewilligungskategorie in der Schweiz.
  - d. Die Kundenkategorie.
  - e. Die für die Berechnung der jährlichen Grundgebühr erforderlichen Daten.
  - f. Die gewünschte Sprache für die Vermittlung.
8. Die Registrierung basiert auf dem Prinzip des Vertrauens. Die Richtigkeit der Daten kann von FINSOM, der Aufsichtsbehörde oder dem Beraterregister überprüft werden.
9. Das angeschlossene Unternehmen ist verpflichtet, FINSOM über jede Änderung der aufzeichneten Daten zu informieren.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

### 3.2.2 Anschluss

10. Das Unternehmen ist mit der Registrierung angeschlossen (Ziff. 3.2.1).
11. Der Anschluss wird durch die Bezahlung der jährlichen Grundgebühr und (falls zutreffend) die FINMA-Bewilligung oder den Eintrag ins Beraterregister aktiviert.
12. Der Anschluss wird jährlich erneuert, sofern kein Austritt oder Ausschluss erfolgt.

## 3.3 Pflichten des angeschlossenen Unternehmens

### 3.3.1 Compliance

13. 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

14. 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.
15. Die Informationen müssen in geeigneter Form zur Verfügung gestellt werden.
16. Das angeschlossene Unternehmen vereinbart mit dem Kunden bei der Begründung eines Vertragsverhältnisses, dass das Verfahren in Deutsch, Französisch, Italienisch oder Englisch durchgeführt werden kann.
17. Die vorstehenden Bestimmungen gelten sinngemäss für die Arbeitsvermittlung.

### 3.3.3 Teilnahmepflicht

18. 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

19. Gemäss Art. 75 Abs. 1 und 80 FIDLEG sowie den Bestimmungen über den Gesundheitsschutz bei der Arbeit finanzieren die angeschlossenen Unternehmen die Ombudsstelle kollektiv und die Vermittlungsverfahren individuell.
20. Die finanziellen Beiträge von FINSOM sind fair und verhältnismässig zum Risiko der angeschlossenen Unternehmen. Sie beachten das "Prinzip der Kausalität".<sup>1</sup>

---

<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.*

21. Finanzielle Beiträge für die Wirtschaftsmediation bedürfen der Genehmigung durch das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD).
22. Die finanziellen Beiträge sind auf der FINSOM-Website angegeben.
23. Rechnungen werden per E-Mail an die vom angeschlossenen Unternehmen benannte Kontaktperson geschickt.

### 3.4 Austritt

24. Der Austritt muss vom angeschlossenen Unternehmen schriftlich mit einer Frist von mindestens 3 Monaten zum Ende des laufenden Anschlussjahres erklärt werden.
25. Im Falle eines Austritts gibt es keine Rückerstattung der Grundgebühr.
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. Die jährliche Grundgebühr wird nicht erstattet.
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 konsultiert falls zutreffend die Aufsichtsbehörde oder das Beraterregister, bevor sie Stellung nimmt.
31. Die endgültige Entscheidung wird von der Direktion nach Rücksprache mit der Generalversammlung getroffen.
32. Ein ausgeschlossenes Unternehmen kann gegen den Entscheid der Direktion beim Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) Beschwerde einlegen.

### 3.6 Wiederaufnahme

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

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

### 4 INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde am **16. Januar 2021** von der Direktion verabschiedet. 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.*