

Verfahrensreglement für die Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)

Artikel 1. Aufgabe der Ombudsstelle

1.1 Die Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS), nachfolgend «FINOS», übt ihre Tätigkeit im Sinne ihrer Statuten (Art. 2 der Vereinsstatuten) aus. Sie wirkt für Kunden von Finanzdienstleistern, die der FINOS angeschlossen sind, als Informations- und Vermittlungsstelle ohne Entscheidungskompetenz.

Artikel 2. Zuständigkeit der FINOS

2.1 Die Ombudsstelle befasst sich mit Fragen und Beschwerden von Kunden der angeschlossenen Finanzdienstleister. Jede direkt betroffene natürliche oder juristische Person kann sich an sie wenden.

2.2 Die Ombudsstelle erklärt sich als unzuständig für

- Kunden, deren Finanzdienstleister nicht bei ihr angeschlossen sind
- Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik
- abstrakte Rechts- und Wirtschaftsfragen
- Geschäfte mit ausländischen Niederlassungen von Schweizer Finanzdienstleistern
- Fälle, die bereits Gegenstand eines behördlichen Verfahrens bilden oder die vor Abschluss des Ombudsverfahrens in ein derartiges Verfahren übergeführt werden bzw. wurden oder die rechtskräftig erledigt sind

2.3 Die Anrufung der Ombudsstelle unterbricht oder hemmt den Lauf von rechtlichen Fristen wie Verjährungs-, Verwirkungs-, Gerichts- oder Verwaltungsfristen nicht. Es liegt in der Verantwortung des Kunden vom Finanzdienstleister, für die Einhaltung bzw. Wahrung solcher Fristen besorgt zu sein.

Artikel 3. Befugnisse und Pflichten der Ombudsstelle

- 3.1 Die Ombudsstelle ist bestrebt, die Schlichtungsverfahren nach Möglichkeit unbürokratisch, fair, rasch und unparteiisch durchzuführen.
- 3.2 Die Ombudsstelle unterbreitet und vertritt Vermittlungsvorschläge. Über eine Stellvertretungslösung ist gewährleistet, dass stets ein Mediator in angemessener Frist erreichbar ist.
- 3.3 Die Ombudsstelle unternimmt alles, was zu einer freien, eigenen Meinungsbildung beiträgt. Sie ist befugt, beim betroffenen Finanzdienstleister für den Fall, der ihr vorgelegt wird, alle erforderlichen Auskünfte einzuholen und in die Akten Einsicht zu nehmen. Sie lässt den Kunden des Finanzdienstleisters ihr gegenüber für diesen besonderen Fall vom Geschäftsgeheimnis entbinden.
- 3.4 Die Ombudsstelle untersteht der Verschwiegenheitspflicht. Die Parteien haben keinen Anspruch auf Einsicht in die Korrespondenz der Ombudsstelle mit der jeweils anderen Partei. Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens gemachte Aussagen der Parteien sowie die zwischen einer Partei und der Ombudsstelle geführte Korrespondenz dürfen in einem anderen Verfahren nicht verwendet werden. In zivilrechtlichen Verfahren steht der Ombudsstelle das Mitwirkungsverweigerungsrecht gemäss Art. 166 Abs. 1 lit. d der Schweizerischen Zivilprozessordnung zu.

Artikel 4. Pflichten der Finanzdienstleister

- 4.1 Angeschlossene Finanzdienstleister, die von einem Vermittlungsgesuch um Schlichtung betroffen sind, müssen am Verfahren teilnehmen.
- 4.2 Sie haben Vorladungen, Aufforderungen zur Stellungnahme sowie Auskunftsanfragen der FINOS fristgerecht nachzukommen.

Artikel 5. Verfahren

- 5.1 Der Kunde des Finanzdienstleisters kann sich durch persönliche Vorsprache, schriftlich oder mittels elektronischer Kommunikation an die Ombudsstelle wenden.

5.2 Das Verfahren wird in den Amtssprachen Deutsch, Französisch oder Italienisch geführt. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen zwischen den Parteien und der Ombudsstelle.

5.3 Einfache Anfragen kann die Ombudsstelle mündlich behandeln. Sie informiert den Kunden des Finanzdienstleisters und berät ihn über das weitere Vorgehen.

5.4 Sie kann den Kunden des Finanzdienstleisters anhalten, seine Frage oder sein Anliegen zunächst direkt an den Finanzdienstleister zu richten und von ihm eine schriftliche Antwort zu verlangen.

5.5 Sind eingehendere Abklärungen nötig, so kann die Ombudsstelle den Kunden des Finanzdienstleisters anhalten, seine Anfrage der Ombudsstelle schriftlich zu unterbreiten und für den Fall wesentliche Dokumente als Kopie einzureichen. In einem solchen Fall erfolgt in der Regel auch die Stellungnahme der Ombudsstelle schriftlich.

5.6 Die Ombudsstelle hört beide Parteien an.

5.7 Die Ombudsstelle wirkt als Mediatorin und unterbreitet den Parteien Lösungsvorschläge. Die Parteien sind nicht daran gebunden. Sie bleiben in ihren Entscheiden grundsätzlich frei.

5.8 Die Ombudsstelle kann die Behandlung von Eingaben ablehnen oder einstellen, die sich beispielsweise aufgrund ihrer Komplexität nicht für eine Lösungsfindung im Ombudsverfahren eignen oder in denen eine Lösungsfindung im Ombudsverfahren als aussichtslos erscheint. Auch kann die Behandlung eines Vermittlungsgesuchs abgelehnt werden, wenn es offensichtlich missbräuchlich ist.

5.9 Kann keine Einigung erzielt werden oder erscheint eine solche aussichtslos, so kann die Ombudsstelle den Parteien gestützt auf die ihr vorliegenden Informationen eine eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der Streitigkeit abgeben und in die Verfahrensabschlussmitteilung aufnehmen.

5.10 Die Ombudsstelle entscheidet über Eintretensfragen und Lösungsvorschläge abschliessend.

5.11 In begründeten Fällen, insbesondere bei Vorliegen neuer Tatsachen, kann die Ombudsstelle auf Antrag auf Entscheide über Eintretensfragen und Lösungsvorschläge zurückkommen.

Artikel 6. Serienfälle

6.1 Für Serienfälle gelten ergänzend zu beziehungsweise abweichend von den allgemeinen Verfahrensbestimmungen dieses Verfahrensreglements die nachfolgenden Bestimmungen dieses Artikels.

6.2 Als Serienfälle können Mediationsgesuche qualifiziert werden, die

- in einem begrenzten Zeitraum in grosser Zahl auftreten oder zu erwarten sind, und
- sich auf das gleiche oder ein ähnliches Produkt, die gleiche oder eine ähnliche Dienstleistung oder den gleichen oder einen ähnlichen Sachverhalt beziehen, oder
- aus dem gleichen oder einem ähnlichen Grund von Kunden des Finanzdienstleisters erhoben werden.

6.3 Die Qualifikation von gewissen Beschwerdefällen als Serienfälle soll dazu beitragen, dass gleiche oder ähnliche Fälle einheitlich, effizient und zeitgerecht behandelt und einer konsistenten und fairen Lösung zugeführt werden können.

6.4 Finanzdienstleister sollen auf Anfrage der Ombudsstelle Mitteilung machen, wenn sie Kenntnis von Sachverhalten haben, die zu Beschwerdefällen führen können, die die Kriterien für eine mögliche Qualifikation als Serienfall erfüllen.

6.5 Kommt die Ombudsstelle unter Berücksichtigung der Stellungnahme des Finanzdienstleisters und unter Würdigung der weiteren Umstände zum Schluss, dass die Kriterien für die Qualifikation als Serienfalltatbestand gegeben sind und die Behandlung der entsprechenden Beschwerden als Serienfälle als zweckmässig erscheint, teilt sie dies dem Finanzdienstleister mit und tritt mit ihm in einen Dialog, um ein Einvernehmen in Bezug auf die folgenden Punkte zu erlangen:

- die Anerkennung des Vorliegens eines Serienfalltatbestandes
- die kollektive Behandlung von Beschwerden

- die Kommunikation gegenüber betroffenen Kunden des Finanzdienstleisters in Bezug auf die kollektive Behandlung ihrer Beschwerden.

Artikel 7. Kosten

7.1 Das Verfahren ist für den Kunden des Finanzdienstleisters grundsätzlich kostenlos.

7.2 Die Ombudsstelle erhebt vom betroffenen Finanzdienstleister eine Grundgebühr und Bearbeitungsgebühren, die sich nach ihrem Aufwand richten. Sie erstellt eine Beitrags- und Kostenordnung, die vom Vorstand genehmigt wird.

Artikel 8. Öffentlichkeitsarbeit

8.1 Die Ombudsstelle informiert die Öffentlichkeit über ihre Tätigkeit. Hierzu veröffentlicht sie jährlich einen Tätigkeitsbericht. Zu Einzelfällen äussert sie sich nicht öffentlich. Sie gibt keine Namen bekannt.

8.2 Die Ombudsstelle kann die Finanzdienstleister in allgemeiner Form über seine Praxis orientieren.

Vom FINOS-Vorstand beschlossen am 27.11.2019 und in Kraft gesetzt auf den 01.01.2020.