



# ANSCHLUSS



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

1	ZWECK.....	2
2	GELTUNGSBEREICH.....	2
3	ANSCHLUSSBEDINGUNGEN .....	2
4	ANSCHLUSSVERFAHREN.....	3
4.1	Registrierung .....	3
4.2	Aktivierung.....	3
4.3	Rechnungsstellung .....	3
4.3.1	Finanzgruppe .....	3
4.3.2	Art. 99 FIDLEV .....	3
4.3.3	Outsourcing .....	3
5	PFLICHTEN DES ANGESCHLOSSENEN UNTERNEHMENS.....	4
5.1	Informationspflicht.....	4
5.2	Teilnahmepflicht .....	4
5.3	Finanzierungspflicht.....	5
6	AUSTRITT.....	5
7	AUSSCHLUSS .....	5
8	WIEDERAUFNAHME.....	6
9	BESCHWERDEN .....	6
10	INKRAFTTRETEN .....	6

# 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. Dieses Reglement gilt für Unternehmen, die der Ombudsstelle (nachfolgend «FINSOM») angeschlossen sind, sowie für Organisationen, die die jährliche Grundgebühr von FINSOM im Sinne von Art. 99 FIDLEV einziehen.

### 3 Anschlussbedingungen

3. Unternehmen, die Mitglied einer Selbstregulierungsorganisation (SRO) GwG oder von der FINMA bewilligt sind, sowie Kundenberater, Vertriebspartner oder Broker, die in einem von der FINMA anerkannten Register eingetragen sind, können sich FINSOM anschliessen.
4. Unternehmen, die dabei sind, Mitglied einer SRO-GwG zu werden, eine Bewilligung der FINMA zu beantragen oder sich in ein von der FINMA anerkanntes Register einzutragen, können sich ebenfalls der FINSOM anschliessen.
5. Anschlüsse, welche die Voraussetzungen nach Art. 3 oder 4 nicht erfüllen, werden abgelehnt oder ausgeschlossen (Ziff. 7).
6. Der Anschluss kann durch gesetzliche Verpflichtung (Pflicht) oder durch Selbstregulierung (freiwillig) erfolgen.
7. Der Anschluss lautet auf den Namen des angeschlossenen Unternehmens (Einzelanschluss).
8. Der Anschluss gilt auf unbestimmte Zeit, d.h. bis zum Austritt (Ziff. 6) oder Ausschluss (Ziff. 7) des Unternehmens.
9. Die üblichen Kommunikationsmittel zwischen FINSOM und den angeschlossenen Unternehmen sind E-Mail und die FINSOM-Website. FINSOM ist auch per Telefon und Post erreichbar.
10. Die Anschlüsse werden der FINMA und/oder der Registrierungsstelle mitgeteilt, einschliesslich der freiwilligen Anschlüsse.<sup>1</sup>
11. FINSOM kann nicht öffentlich zugängliche Informationen auch mit der FINMA, der Aufsichtsorgan, der Registrierungsstelle, der Prüfstelle und dem EFD austauschen, sofern die Informationen für die Erfüllung ihrer Aufgaben nützlich sind.<sup>2</sup>
12. Angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, die FINSOM-Reglemente einzuhalten.

---

<sup>1</sup> Art. 83 FIDLEG

<sup>2</sup> Art. 88 FIDLEG

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

## 4 Anschlussverfahren

### 4.1 Registrierung

13. Um sich anzuschliessen, kann man sich einfach registrieren, indem man das Online-Anschlussformular, das auf der FINSOM-Website verfügbar ist, abschickt oder ausgefüllt an FINSOM schickt. Es muss kein Vertrag unterzeichnet werden.
14. Es ist möglich, sich für einen Anschluss im laufenden Jahr (sofortiger Anschluss) oder im Voraus für das nächste Jahr (vorzeitiger Anschluss) anzumelden.
15. Die Richtigkeit, der an FINSOM übermittelten Daten kann von FINSOM, einer SRO-GwG, einem von der FINMA anerkannten Register oder der FINMA überprüft werden.
16. Das angeschlossene Unternehmen ist verpflichtet, FINSOM über jede Änderung der registrierten Daten zu informieren.

### 4.2 Aktivierung

17. Der Anschluss wird durch die Bezahlung der jährlichen Grundgebühr und die Unterstellung unter eine SRO-GwG, den Eintrag in ein von der FINMA anerkanntes Register oder die Bewilligung der FINMA aktiviert.

### 4.3 Rechnungsstellung

18. Die jährliche Grundgebühr wird dem angeschlossenen Unternehmen direkt in Rechnung gestellt, sofern unter Ziff. 4.3.1 oder 4.3.2 keine anderslautenden Anweisungen vorliegen.
19. Die jährliche Grundgebühr kann nach der Austrittsfrist (Ziff. 6) im Voraus (für das nächste Anschlussjahr) in Rechnung gestellt werden, damit FINSOM seiner Informationspflicht (Art. 10) nachkommen kann.
20. Aus Gründen der Vertraulichkeit werden allfällige Verfahrenskosten direkt dem angeschlossenen Unternehmen in Rechnung gestellt.
21. FINSOM versendet seine Rechnungen per E-Mail gemäss den vom angeschlossenen Unternehmen registrierten Daten.
22. Sofern nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von 30 Tagen zahlbar.

#### 4.3.1 Finanzgruppe

23. Eine Finanzgruppe kann eine Einheit der Gruppe benennen, um die jährliche Grundgebühr der angeschlossenen Einheiten der Gruppe zu bezahlen.

#### 4.3.2 Art. 99 FIDLEV

24. Drittorganisationen können die jährliche Grundgebühr von FINSOM zusammen mit ihren eigenen Leistungen einziehen und sie an FINSOM überweisen.

#### 4.3.3 Outsourcing

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

25. FINSOM ist ein vom Gesetzgeber, dem Marktüberwachungssystem und den Akteuren der freien Wirtschaft im Finanzsektor unabhängiger Verein. Aus wirtschaftlichen Gründen kann FINSOM seine Rechnungsstellung an einen vom Finanzsektor unabhängigen Drittanbieter auslagern, der die gleichen Pflichten zur Vertraulichkeit und zum Berufsgeheimnis wie FINSOM erfüllt.

## 5 Pflichten des angeschlossenen Unternehmens

### 5.1 Informationspflicht

26. Das Unternehmen, das der Wirtschaftsmediation/FIDLEG angeschlossen ist, informiert seine Kunden über das Beschwerdeverfahren des Unternehmens, das vor der Anrufung von FINSOM zu befolgen ist, und über die Möglichkeit, vor einem Gericht oder Schiedsgericht eine Mediation vor FINSOM zu versuchen.<sup>3</sup>
27. Das Unternehmen, das der Arbeitsmediation/ArG angeschlossen ist, informiert seine Beschäftigten über die Möglichkeit, sich an FINSOM für ein vertrauliches Gespräch zu wenden, bevor ein arbeitsbezogener Konflikt oder ein arbeitsbezogenes Problem so weit eskaliert, dass eine Krankschreibung, die Anrufung eines Gerichts oder Schiedsgerichts oder eine Beschwerde bei der Arbeitsaufsichtsbehörde erforderlich wird.<sup>4</sup>
28. Das Unternehmen informiert auch über die:<sup>5</sup>
- a) Name und URL von FINSOM. Die Postanschrift ist nur auf Anfrage anzugeben.
  - b) Sprache(n), in der/denen FINSOM eingegeben werden kann (FR, DE, IT und/oder EN).
29. Die Informationen müssen jeweils für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder die Arbeitsmediation/ArG bereitgestellt werden:<sup>6</sup>
- a) Bei der Aufnahme einer neuen Geschäfts- oder Arbeitsbeziehung.
  - b) Bei der Verweigerung eines Rechts, das der Kunde oder der Arbeitnehmer geltend macht.
  - c) Jederzeit auf Verlangen eines Kunden oder Angestellten.
30. Die Informationen werden in geeigneter Form bereitgestellt. Sie können in standardisierter Form auf Papier (z.B. Eröffnungsunterlagen oder Vertrag) und/oder elektronisch (z.B. Website für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder Intranet für die Arbeitsmediation/ArG) zur Verfügung gestellt werden.<sup>7</sup>

### 5.2 Teilnahmepflicht

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

---

<sup>3</sup> Art. 75 Abs. 4 Bst. b , 8 Abs. 1 Bst. c. e 76 et 87 Abs. 3 FIDLEG. Bezüglich des Beschwerdeverfahrens des Unternehmens siehe auch *ISO 9001 – Quality Management System et ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations et Guidelines on complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors JC 2018 35, 04/10/2018.*

<sup>4</sup> BG-Urteil 2C\_462/2011 vom 9.5.2012

<sup>5</sup> Art. 79 Abs. 2 et 75 Abs. 5 FIDLEG

<sup>6</sup> Art. 79 Abs. 1 FIDLEG

<sup>7</sup> Art. 9 Abs. 3 et 79 Abs. 2 FIDLEG

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

### 5.3 Finanzierungspflicht

32. Für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG, jedes angeschlossene Unternehmen leistet einen jährlichen finanziellen Beitrag (Art. 80 FIDLEG) und deckt seine Verfahrenskosten (Art. 75 Abs. 1 FIDLEG). Für die Arbeitsmediation/ArG gelten die Grundsätze des FIDLEG sinngemäss.
33. Die finanziellen Beiträge von FINSOM beachten das "Prinzip der Kausalität".<sup>8</sup>
34. Finanzielle Beiträge für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG bedürfen der Genehmigung durch das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) und müssen in der genehmigten Form angewendet werden.
35. Finanzielle Beiträge werden auf der FINSOM-Website in transparenter Weise veröffentlicht.

## 6 Austritt

36. Ein Austritt muss von dem angeschlossenen Unternehmen schriftlich und unter Angabe des Grundes bei FINSOM bis spätestens 30. September für den 31. Dezember eingereicht werden.
37. Im Falle eines Austritts gibt es keine Rückerstattung der Grundgebühr.
38. Neue Vermittlungsanträge werden bis zum Ende der Kündigungsfrist bearbeitet. Laufende Verfahren werden nicht unterbrochen. Die Kosten des Verfahrens bleiben auf Rechnung des ausscheidenden Unternehmens.

## 7 Ausschluss

39. Gemäss den Anschlussbedingungen (Ziff. 3) muss ein angeschlossenes Unternehmen, das das Recht zur Ausübung von Tätigkeiten im Schweizer Finanzsektor verliert oder verboten wird, auch aus FINSOM ausgeschlossen werden.
40. Gemäss Art. 82 FIDLEG und den Statuten ist ein angeschlossenes Unternehmen, das wiederholt seinen Informations-, Beteiligungs- oder Finanzierungspflichten nicht nachkommt, auszuschliessen.
41. Der Ausschluss des zu einer Gruppe gehörenden Unternehmens hat keine Auswirkungen auf die Zugehörigkeit der anderen Unternehmen in der Gruppe.
42. Die Direktion hört das angeschlossene Unternehmen an und konsultiert die Aufsichtsbehörde oder das Aufsichtsorgan oder das Beraterregister, bevor sie sich positioniert.
43. Die Entscheidung über den Ausschluss wird von der Direktion getroffen.
44. Im Falle eines Ausschlusses bleibt die jährliche Grundgebühr geschuldet oder wird nicht zurückerstattet.

---

<sup>8</sup> Art. 80 FIDLEG und *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.*

### 8 Wiederaufnahme

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

### 9 Beschwerden

47. Bei Unzufriedenheit kann das angeschlossene Unternehmen schriftlich bei der Direktion reklamieren, die innerhalb von 30 Tagen antwortet.
48. Wenn das Unternehmen mit der Antwort der Direktion nicht zufrieden ist, kann das Unternehmen seine Beschwerden an das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) richten.

### 10 INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde am **2. Januar 2023** von der Direktion verabschiedet. Es ist 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.*