

Jahresbericht 2002

**Die Fakten:**

Wer?	<b>Schweizerischer Bankenombudsman</b>
Was?	<b>Jahresbericht 2002</b>
Wie?	<b>Jahresmedienkonferenz</b>
Wo?	<b>Roof Top, Nüscherstr. 30, Zürich</b>
Wann?	<b>8. Juli 2003, 10.00 Uhr</b>

## **Markanter Anstieg der Anfragen beim Bankenombudsman**

Mit rund 20% ist die Zahl der zu behandelnden Fälle im Jahr 2002 erneut stark angestiegen, und zwar auf 2'201. Besonders markant war die Zunahme der Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung. Bei 978 auf dem Korrespondenzweg eingereichten Dossiers konnte der Ombudsman in 694 Fällen aufgrund der vorhandenen Unterlagen eine Auskunft oder eine abschliessende Antwort erteilen. In 284 Fällen bestand Anlass, bei der Bank zu intervenieren, und in 147 Fällen erlangte der Ombudsman eine teilweise oder volle Entschädigung des Kunden. Die ebenfalls vom Bankenombudsman geführte Anlaufstelle für die Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten konnte Werte von insgesamt CHF 4,1 Mio. den Berechtigten zugänglich machen.

**Zürich, 8. Juli 2003.** – Auch im vergangenen Jahr hat die Zahl der Beschwerden beim Schweizerischen Bankenombudsman stark zugenommen. Insgesamt wurden 2'201 Kundenanfragen, 359 mehr als im Vorjahr (1'842), behandelt, was einen Anstieg von beinahe 20% bedeutet.

Von den insgesamt 2'201 Anfragen konnten 1'059 am Telefon abschliessend behandelt werden, rund 16% mehr als im Jahr 2001 (911). Auf dem Korrespondenzweg wurden 1'142 Fälle bearbeitet, was einer Zunahme von 23% gegenüber dem Vorjahr (931) entspricht. Davon konnten 978 Fälle abgeschlossen werden (2001: 844). 163 Dossiers (87) waren bei Abschluss der Berichtsperiode noch pendent. „Diese Pendenzen sind nicht nur durch personelle Engpässe zustande gekommen, sondern waren vielfach durch zeitraubende und

---

---

---

aufwendige Korrespondenz bedingt“, erklärte Bankenombudsman Hanspeter Häni anlässlich der heutigen Jahresmedienkonferenz in Zürich. Über 60% aller schriftlich zu behandelnden Fälle können jedoch innerhalb von vier Wochen nach Eingang abgeschlossen werden. Rund 23% benötigen mehr als zwei Monate. Nur ganz ausnahmsweise dauert die Bearbeitung eines Falles mehr als ein Jahr.

Wie schon im Vorjahr haben bei der Ombudsstelle die Anfragen aus dem Bereich Anlageberatung und Vermögensverwaltung stark zugenommen. In den Jahren 1997 bis 2000 machten sie etwa 12% aller schriftlich bearbeiteten Fälle aus. 2001 stieg dieser Anteil auf über 20% und 2002 sogar auf 28%. Für Christian Guex, stv. Bankenombudsman, kommt dieser Trend keineswegs überraschend: „In guten Börsenjahren besteht sowohl auf Kunden- wie auch auf Bankenseite oft die Neigung, den fundamentalen Anlagerisiken zu wenig Beachtung zu schenken. Marktkorrekturen, wie sie nun eingetroffen sind, decken eine solche Haltung schnell auf.“ Guex wies weiter darauf hin, dass gerade auch in solchen Zeiten die Banken ihre Sorgfaltspflichten zu erfüllen haben, indem sie bei der Beratung nicht nur die Kenntnisse, sondern auch die Bedürfnisse des Kunden berücksichtigen. Denn die zunehmende Zahl und Komplexität der Bankprodukte führe nicht selten dazu, dass Bankkunden in Finanzprodukte investieren, deren Eigenheiten und Risiken sie nicht verstehen.

Nach Einschätzung des Bankenombudsman haben sich die Banken im Berichtsjahr bemüht, den ihnen gestellten hohen Anforderungen gerecht zu werden. Dennoch hatte der Ombudsman in 284 von insgesamt 978 schriftlich bearbeiteten und im Berichtsjahr abgeschlossenen Fällen Anlass, bei der Bank zu intervenieren und von dieser eine Stellungnahme zu verlangen. 147 mal führte die endgültige Beurteilung des Ombudsman zu einer teilweisen oder vollen Entschädigung des Kunden. Bei den restlichen 694 schriftlich erledigten Anfragen konnte der Ombudsman dem Kunden aufgrund des eingereichten Dossiers direkt eine Antwort erteilen, ohne bei der Bank vorstellig zu werden.

Mit 93% überwiegt nach wie vor der Anteil der Privatkunden, die den Bankenombudsman beanspruchen. Mit 7% hat die Zahl der Geschäftskunden im Berichtsjahr leicht zugenommen. Gegen 20% der Kunden lassen sich durch eine Drittperson vertreten. Meist sind es Anwälte, die auf diesem Weg für ihre Mandanten eine kostengünstige und vor allem rasche Lösung einer Konfliktsituation suchen.

---

---

---

## **Nachrichtenlose Vermögenswerte**

Anhand zumeist schriftlicher Anfragen hat die Anlaufstelle für die Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten im Berichtsjahr 569 Fragebogen versandt, und von den zurück gekommenen konnten nach eingehender Prüfung 342 für eine Suche als ausreichend erklärt werden. Aufgrund dieser Fragebogen wurden schliesslich 412 Namen vermuteter Bankkunden mit der Datenbank nachrichtenloser Kundenbeziehungen abgeglichen. Bei 23 dieser Namen bestätigte sich die Vermutung des Suchenden, es bestehe eine Beziehung zu einer Bank in der Schweiz. So konnten den Berechtigten im Berichtsjahr Werte von insgesamt CHF 4,1 Mio. und ein Schrankfach zugänglich gemacht werden.

### **Für weitere Informationen:**

Hanspeter Häni  
Schweizerischer Bankenombudsman  
Tel. +41-(0)1-213-14-50  
Fax. +41-(0)1-210-37-20  
[www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch)

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, ist auf der Website des Bankenombudsman unter [www.bankingombudsman.ch](http://www.bankingombudsman.ch) beschrieben. Zusätzlich kann bei der Geschäftsstelle eine Kundenbroschüre bestellt werden.