

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischer Bankenombudsman, vom 1. Juli 2008 in Zürich

Referat von Annemarie Huber-Hotz, Präsidentin Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman

Es gilt das gesprochene Wort!

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich darf meine erste Amtshandlung als neue Präsidentin der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman – so quasi des Verwaltungsrates der Ombudsstelle – mit einer Pressekonferenz einläuten! Das freut mich sehr und darf sicher als ein Akt mit Symbolgehalt betrachtet werden.

Zwar bin ich offiziell seit heute Präsidentin der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman. Ich habe mich jedoch in den letzten Wochen in das für mich neue Gebiet eingearbeitet. Ich nahm an mehreren Sitzungen teil und habe mich ein paar Mal mit dem Bankenombudsman getroffen, um zu verstehen, wie die Ombudsstelle der Schweizer Banken funktioniert, welche Anliegen die Kunden haben, wie sich die Zusammenarbeit mit den betroffenen Banken gestaltet. Kurz, ich wollte mir vor meinem Amtsantritt ein Bild davon machen, auf was ich mich als Präsidentin beim Bankenombudsman einlasse.

Die Mitglieder des Stiftungsrates, den man als Puffer zwischen der Ombudsstelle und den Banken verstehen kann, garantieren mit ihren Namen für die Qualität, aber auch für die Unabhängigkeit und Neutralität dieser von den Banken finanzierten Dienstleistung.

In diesem Sinn nehme ich heute sehr gerne an dieser Medienkonferenz teil. Denn für den Bankenombudsman ist es wichtig, dass er bei den Kundinnen und Kunden der in der Schweiz tätigen Banken bekannt ist. Das Bankengeschäft wird immer komplizierter - und sie erlauben mir: auch risikoreicher – und damit für die Kunden schwer verständlich und intransparent. Es ist deshalb wichtig, dass sie auf die Information, Beratung und Vermittlung einer neutralen und unabhängigen Stelle zählen können, wenn sie mit ihrer Bank nicht weiterkommen und Probleme haben.

Die Bankenombudsstelle ist aber auch für die Banken wichtig – und dies selbst dann, wenn der Bankenombudsman ab und zu hartnäckig am Ball bleibt. Sie trägt nicht nur zur absolut notwendigen

Transparenz bei, sondern auch zur Stärkung des Kundenvertrauens in die Bank. Dieses Vertrauen ist für die Bank existentiell.

Die Funktion des Ombudsmans hat mich fasziniert, bevor es in der Schweiz solche gab. Während meiner Studien in Schweden in den Siebziger Jahren hatte ich bereits Gelegenheit, mich mit der Institution Ombudsman zu beschäftigen. Dass ich jemals auch in der Schweiz damit zu tun haben würde, hätte ich mir damals nicht vorstellen können. Aber die Ausübung einer neutralen, unparteiischen, am Wohl einer Institution ausgerichteten Tätigkeit ist mir ja seither in Fleisch und Blut übergegangen!

15 Jahre Schweizerischer Bankenombudsman

Die Schweizerische Bankiervereinigung hat im Jahre 1991 erneut die Frage aufgenommen, ob die Schaffung einer Bankenombudsstelle für die Kunden wie auch für die Banken nötig sei. Schon damals haben Umfragen ergeben, dass die Bürgerinnen und Bürger die Banken als Ganzes als zu mächtig und unnahbar beurteilten. Zwar habe der einzelne Kunde eine gute Meinung zu „seiner“ Bank und „seinem“ Bankenmitarbeiter, verspüre aber doch das Bedürfnis, bei Fragen oder Meinungsverschiedenheiten an eine neutrale Stelle gelangen zu können. „Dies scheint umso verständlicher, als mit der Entwicklung der Gehaltskonti die Bankdienstleistungen jedermann angeboten werden und gleichzeitig immer komplexer werden.“ Zudem bestand ein Druck auch von der EU, die Existenz einer Ombudsstelle für grenzüberschreitende Dienstleistungen obligatorisch zu erklären.

Bei den Banken ging es schneller als beim Bund: bereits ein Jahr später wurde der Zweckartikel in den Statuten der Bankiervereinigung mit dem Paragraphen ergänzt: „...durch die Schaffung eines neutralen, unabhängigen Ombudsman, der den Kunden der Mitgliedinstitute als Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis dient.“

Und am 1. April 1993 nahm der erste Schweizerische Bankenombudsman seine Tätigkeit auf, also vor genau 15 Jahren. Das gibt mir die Gelegenheit, dem Bankenombudsman und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern herzlich zu gratulieren und ihnen für ihren grossartigen Einsatz zu danken. Gratulieren möchte ich aber auch den Banken, die vor 15 Jahren trotz einiger Skepsis und internen Widerständen die Bankenombudsstelle und die sie beaufsichtigende Stiftung geschaffen haben, die ich ab heute als Nachfolgerin von aStänderatspräsident Dr. Otto Schoch präsidieren darf. Ihm gilt mein besonderer Dank für seinen langjährigen Einsatz für die Bankenombudsstelle.

Meine Gratulation und Dank an die Stifterinnen – insbesondere an die Bankiervereinigung – gilt auch ihrer Grosszügigkeit. Die Banken haben unsere Stiftung vor 15 Jahren mit finanziellen Mitteln ausgestattet und lassen sich seither Jahr für Jahr von uns das für den Betrieb der Ombudsstelle nötige Geld abknüpfen! Treu dem Grundsatz des Verursacherprinzips zahlen sie zudem noch fallweise Gebühren.

Die Bankenombudsstelle kann auf 15 erfolgreiche Jahre zurückblicken. Sie hat in diesen 15 Jahren rund 22'000 Fälle behandelt, davon rund 10'000 schriftliche Dossiers. Es ging dabei um praktisch sämtliche von den Banken angebotenen Dienstleistungen, von der Kontoführung zum Zahlungsverkehr, von der Anlageberatung zu den Börsenaufträgen, um Probleme im Zahlungsverkehr, um Fragen zu Gebühren, Hypotheken oder zum Bankgeheimnis, um nur die wichtigsten zu nennen. Zudem hat die Bankenombudsstelle im Jahre 1995 die Aufgabe übernommen, Anfragen von Kunden, die Anspruch auf nachrichtenlose Vermögenswerte erheben, entgegenzunehmen und die nötigen Abklärungen zu treffen. So wurden bis ins Jahr 2000 unter den Richtlinien von 1995 über 3000 Anträge - in der Mehrheit den Zeitraum vor 1945 betreffend - behandelt. Mit Einführung der neuen, noch immer geltenden Richtlinien im Herbst des Jahres 2000 hat sich dies völlig verändert, betreffen doch von den seither entgegengenommenen knapp 3000 Anträgen über 80% den Zeitraum nach 1945.

Nicht in das Aufgabengebiet des Bankenombudsmans gehören gerichtliche Verfahren und Probleme, die bereits Gegenstand eines behördlichen Verfahrens sind, Geschäfte mit ausländischen Niederlassungen von Schweizer Banken, die Behandlung von theoretischen Rechts- und Wirtschaftsfragen sowie von Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik.

Für mich bringt die neue Aufgabe an der Spitze des 5-köpfigen Stiftungsrates für den Schweizerischen Bankenombudsman und die Zusammenarbeit mit Herrn Hanspeter Häni neue Einblicke in ein Gebiet, mit dem ich mich noch wenig befasst habe. Ich freue ich auf diese neuen Erfahrungen.

Ich darf nun dem Bankenombudsman das Wort geben für die Erläuterung des Geschäftsberichtes 2007 der Bankenombudsstelle. Er wird auch Ihre Fragen viel kompetenter beantworten können als ich.