

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

## «Bankenombudsman reagiert auf steigende Ansprüche.»

- **Bankenombudsstelle reagiert auf veränderte Bankenwelt**
- **Erwartungen und Ansprüche der Kunden steigen**
- **FIDLEG darf Schlichtungsverfahren nicht beeinträchtigen**
- **2014 hat der Bankenombudsman 2'002 Fälle behandelt, 8% weniger als im Vorjahr**
- **2014 konnten nachrichtenlose Vermögen über CHF 4,63 Mio. zugänglich gemacht werden**

**Zürich, 2. Juli 2015.** --- Wie der Schweizerische Bankenombudsman an seiner Jahresmedienkonferenz ausführte, hat der grundlegende Wandel der schweizerischen Banken auch Rückwirkungen auf dessen Arbeit. Marco Franchetti: *„Was noch gestern als einwandfreies und kluges Handeln bewertet wurde, ist heute geächtet oder gar verboten.“* Der Kostendruck und die regulatorischen Einschränkungen führten dazu, dass die Produkte immer differenzierter und damit komplexer würden. *„Auf der anderen Seite steigen die Erwartungen und Ansprüche der Kunden.“*

Der Bankenombudsman hat die personellen Mutationen in der Geschäftsstelle dazu genutzt, die Qualifikationen der Mitarbeitenden auf die neuen Anforderungen auszurichten. Franchetti: *„Wir haben uns in den letzten Monaten einschlägiges juristisches Fachwissen geholt, das mit fundierten Kenntnissen aus langjähriger Bankenpraxis ergänzt wird.“* Die Bankenombudsstelle zählt acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. *„Die Bankenombudsstelle ist keine One-Man-Show.“* Ohne ein kompetentes und engagiertes Team wäre der Ombudsman nicht in der Lage, seine breitgefächerten und herausfordernden Aufgaben zu erfüllen.

Der Schweizerische Bankenombudsman ging erneut auf die derzeit laufende Diskussion über das Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG) ein. Er wies darauf hin, dass vor dem Hintergrund der mehr als 20jährigen Tätigkeit der Bankenombudsstelle die im Vernehmlassungsentwurf enthaltenen Verfahrensvorschriften, die den Charakter des Ombudsverfahrens als Schlichtungsverfahren beeinträchtigen oder die Handlungsfreiheit des Ombudsman bei seiner Schlichtertätigkeit einschränken, zurückgewiesen werden müssen.

Marco Franchetti: „Der Auftrag der Ombudsstelle soll auf die Streitschlichtung ausgerichtet bleiben. Als unabhängiger Vermittler ist sie kein Organ der Rechtsdurchsetzung oder gar der Rechtsfindung. Diese Funktionen müssen im Rechtsstaat den Gerichten vorbehalten bleiben.“

Im Berichtsjahr 2014 wurden total 2'002 Fälle durch die Ombudsstelle behandelt, was einer Abnahme von rund 8% gegenüber dem Vorjahr (2'178) entspricht. 2013 waren die Fallzahlen allerdings aufgrund der Anfragen und Beschwerden zum Thema Retrozessionen aussergewöhnlich hoch. Die Zahlen zum Berichtsjahr liegen jedenfalls noch immer über dem langjährigen Schnitt, erreichen jedoch nicht mehr das Niveau der Finanzkrisenjahre 2008 mit 2'839 und 2009 mit 4'198 Fällen.

Die dem Bankenombudsman angegliederte "Zentrale Anlaufstelle" unterstützt seit 1996 Berechtigte bei der Suche nach sogenannten nachrichtenlosen Vermögenswerten, die bei einer namentlich nicht bekannten Bank in der Schweiz vermutet werden. 2014 konnten Berechtigten Werte in der Höhe von CHF 4,63 Mio. und sechs Schrankfächer zugänglich gemacht werden. Seit 2001 konnte die Anlaufstelle insgesamt 357 nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von CHF 52,5 Mio. sowie Inhalte von 42 Schrankfächer zugänglich machen.

Der vollständige Jahresbericht kann unter [www.bankingombudsman.ch/dokumente](http://www.bankingombudsman.ch/dokumente) heruntergeladen werden.

### **Für weitere Informationen**

Marco Franchetti  
Schweizerischer Bankenombudsman

Tel.: +41 (0)43 266 14 20  
Fax: +41 (0)43 266 14 15

### **Der Bankenombudsman**

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 [bankingombudsman.ch](http://bankingombudsman.ch) beschrieben.