

2016 IN KÜRZE

Neben den Statistiken zu Schlichtungsfällen und nachrichtenlosen Vermögen, der eingehenden Behandlung von zwei Schwerpunktthemen sowie 27 ausgewählten Fallbeispielen gibt der Jahresbericht nachstehend einen Überblick über die Fragen, die den Ombudsman während des Berichtsjahrs beschäftigt haben.

FIDLEG

In seinem letzten Jahresbericht (JB 2015, S. 13) hat der Ombudsman die im November 2015 vom Bundesrat verabschiedete Botschaft zum Finanzdienstleistungsgesetz begrüsst. Insbesondere die Vorschläge zu den Ombudsstellen sowie zur Verbesserung der Informations- und Dokumentationspflichten fanden seine Zustimmung. Der Bundesrat hat auch einen offensichtlichen Mangel beim Anlegerschutz, nämlich die erheblichen und unter Umständen prohibitiven Kosten von Zivilprozessen, mit einer neuen Bestimmung in der Zivilprozessordnung beseitigt. Die Bestimmung sieht eine Erleichterung bezüglich der von den Kunden zu tragenden Gerichts- und Parteikosten vor und ermöglicht es damit mehr Kunden, die mit plausiblen Argumenten einen Anspruch geltend machen, gegebenenfalls auch einen Gerichtsentscheid zu erwirken. Nach Ansicht des Ombudsman präsentiert der Vorschlag des Bundesrats für ein reales und erhebliches Problem eine einfache und elegante Lösung. Diese wäre wahrscheinlich mit deutlich geringeren Umsetzungs- und Anwendungskosten verbunden als komplexere Alternativen, bei welchen zudem die Erreichung der angestrebten Ziele als fraglich erscheint. Der Ombudsman bedauert deshalb, dass der Ständerat dem Bundesrat in diesem Punkt nicht gefolgt ist und die Behandlung dieser insbesondere im Bereich Finanzdienstleistungen präsenten Problematik auf unbestimmte Zeit verschoben hat. Tatsächlich hat jeder Bürger eine oder mehrere Bankbeziehungen, sodass das Streitpotenzial bei Finanzdienstleistungen wesentlich grösser ist als bei anderen Gütern oder Dienstleistungen. Das System zur Streitbeilegung muss dem gerecht werden. Nach einem Vermittlungsverfahren mit nach Ansicht des Kunden unbefriedigendem Ergebnis zu angemessenen Kosten einen Gerichtsentscheid erwirken zu können, ist in einem modernen Rechtsstaat nicht als unverhältnismässige Anforderung an ein Verfahren zu betrachten. Der Nationalrat hat noch keinen Entscheid getroffen. Angesichts der bereits bekannten Positionen seiner mit dem Gesetzesentwurf befassten Kommission ist jedoch zu erwarten, dass er dem Ständerat folgen wird.

GRUNDSÄTZE ZUR BEURTEILUNG STRITTIGER BANKGEBÜHREN

Der Ombudsman wird regelmässig mit Anliegen von Bankkunden im Zusammenhang mit strittigen Bankgebühren konfrontiert. Im Berichtsjahr war dies besonders häufig der Fall. Gleichzeitig war das Thema Bankgebühren Gegenstand von Diskussionen in der Presse und bewog das SECO zu einer Intervention bei denjenigen Banken, deren Gebühren Gegenstand einer Analyse des Preisüberwachers aus dem Jahr 2015 waren. Der

Ombudsman hat sich deshalb entschlossen, seine bereits im Jahresbericht 2003 vorgestellten Grundsätze zur Beurteilung strittiger Bankgebühren zu überarbeiten und zu aktualisieren. Darin wird ausgeführt, dass Bankgebühren grundsätzlich nur auf der Basis einer Vereinbarung zwischen der Bank und dem Kunden geschuldet sind. Einseitige Gebührenanpassungen müssen den Kunden auf dem für sie üblichen Weg rechtzeitig mitgeteilt werden. Zur Angemessenheit einer Gebühr kann sich der Ombudsman in der Regel nicht äussern, da gemäss seiner Verfahrensordnung Fragen der allgemeinen Geschäfts- und Tarifpolitik der Banken seiner Beurteilung entzogen sind. Er interveniert aber dann, wenn die Höhe einer Gebühr seiner Ansicht nach rechtswidrig ist. Im Weiteren behandelt das Kapitel Fragen zu Einzel- und Pauschalgebühren, zu Maximalgebühren und Gebührenbandbreiten und umreist die Anforderungen des Ombudsman zur Transparenz und der Klarheit der Gebührenregelungen. Schliesslich äussert sich der Ombudsman zu den sogenannten Nichtkündigungskommissionen bei Verletzung der Kündigungsfristen für Rückzüge von Guthaben bei Sparkonti. Sämtliche Themenkreise werden mit Fallbeispielen im Kapitel «Ausgewählte Fälle» erläutert (siehe Seiten 21 – 23).

AUSLANDSCHWEIZER

Auslandschweizer haben ein legitimes Bedürfnis, über ein Bankkonto in der Schweiz zu verfügen und eine breite Palette von Finanzdienstleistungen hiesiger Institute in Anspruch nehmen zu können. Im Berichtsjahr wurden dem Ombudsman diverse Anfragen und Beschwerden von Auslandschweizern unterbreitet, da viele Banken aus Risiko- und Profitabilitätsgründen ihre grenzüberschreitenden Geschäftsaktivitäten einer Überprüfung unterzogen und als Folge ihre diesbezüglichen Geschäftsmodelle angepasst haben. Da die meisten Staaten bei ihrem Bankaufsichts-, Anlegerschutz- und Steuerstrafrecht nicht auf die Nationalität, sondern das Domizil der Kunden achten, macht es mit Bezug auf die von hiesigen Banken zu berücksichtigenden Rechts- und Reputationsrisiken keinen Unterschied, ob ein in einem Drittstaat wohnhafter Kunde einen Schweizer Pass besitzt oder nicht. Genauso wie übrige Auslandkunden wurden daher auch Auslandschweizer in verschiedener Hinsicht von für sie negativen Veränderungen, namentlich Gebührenerhöhungen bzw. der Einführung zusätzlicher Auslandkundengebühren, Einschränkungen der ihnen offenstehenden Dienstleistungspalette bis hin zur Kündigung der Beziehung sowie dem Erfordernis, ihre Steuerehrlichkeit nachzuweisen, konfrontiert. Soweit Auslandschweizer sich dem Ombudsman gegenüber in allgemeiner Form über entsprechende Strategieentscheide von Banken beschwerten, musste er sich in der

Regel darauf beschränken, die Hintergründe dieser Veränderungen zu erläutern und dem Kunden unter Hinweis auf geeignete Informationsplattformen zu raten, sich nach einer für ihn günstigeren Alternative umzusehen. Wurde von einem Kunden jedoch ein individuelles Fehlverhalten seiner Bank gerügt, nahm der Ombudsman eine Beurteilung vor, ob seitens der Bank bei der Anpassung oder Beendigung der Geschäftsbeziehung die aufgrund von Vertrag und Gesetz geltenden Grundsätze beachtet wurden. Ausserdem prüfte er solche Einzelfälle auch unter dem Gesichtspunkt der Billigkeit.

AUSGEWÄHLTE FÄLLE

FESTHYPOTHEKEN

Auch im Berichtsjahr wurden zahlreiche Kunden beim Ombudsman vorstellig, welche eine Festbindung der Hypothek und mögliche Folgen nicht in aller Konsequenz verstehen konnten. Ob die Eigenheiten dieser Geschäftsart von den Bankberatern genügend erklärt wurden oder ob sich Kunden von den historisch sehr attraktiven Zinssätzen von Fragen abhalten liessen und den Risiken nicht genügend Beachtung schenkten, mag hier offenbleiben. Oft sind es ein Verlust der Arbeitsstelle, eine Scheidung oder anderweitige Gründe, welche den Verkauf eines Objekts und damit eine vorzeitige Rückzahlung einer Festhypothek bedingen. Solche vorzeitige Rückzahlungen sind in der Regel mit bedeutenden Vorfälligkeitskosten verbunden. Sofern die Vertragsgrundlage eindeutig ist, kann der Ombudsman in solchen Fällen grundsätzlich nicht helfen. Anders sieht es aus, wenn das Verhalten der Bank aus Billigkeitsüberlegungen zu hinterfragen ist. Will z. B. ein Kunde die Bank wegen genereller Unzufriedenheit vorzeitig verlassen, hat aber mit der Bank vertraglich vereinbart, dass er seine Festhypothek nur bei Verkauf des Objekts vorzeitig ablösen kann, so kann sich u.U. die Frage stellen, ob die Bank einen solchen Kunden wirklich für weitere Jahre an sich binden will. Sofern der Kunde in solchen Fällen bereit ist, die Bank für eine vorzeitige Ablösung schadlos zu halten, sie mithin also so zu stellen, wie wenn der Vertrag erfüllt würde, so sind Banken vereinzelt bereit, den Kunden auch bei solchen Verträgen vorzeitig ablösen zu lassen. Auch taucht hin und wieder die Frage auf, ob die Bank verpflichtet ist, den Kunden vor Ablauf einer Festhypothek im Hinblick auf eine Anschlussfinanzierung rechtzeitig zu kontaktieren. Je nach Vertrag ist vereinbart, dass Festhypotheken ohne rechtzeitige Kündigung des Kunden bei Ablauf in Form einer variablen Hypothek weitergeführt werden. Angesichts der derzeit allgemein höheren Zinssätze für variable Hypotheken ist der Kunde gut beraten, seinen Vertrag rechtzeitig durchzusehen und sich bei fehlender Kontaktaufnahme seitens der Bank selber bei dieser zu melden. Auch wenn der Kunde dies als Dienstleistung der Bank erwartet, ist eine vertragliche Verpflichtung seitens der Bank zur Kontaktaufnahme mit dem Kunden in der Regel nicht erkennbar. Anders kann es aussehen, wenn die Bank für ihren Entscheid, ob sie eine Festbindung weiterführen will, zusätz-

liche Unterlagen (Steuerbescheide, Objektbewertungen etc.) benötigt. In solchen Fällen darf nach Ansicht des Ombudsman von der Bank erwartet werden, dass sie sich rechtzeitig vor Ablauf einer Kündigungsfrist beim Kunden meldet und ihn über dieses Informationsbedürfnis informiert. Nur so kann der Kunde bei fehlender Einigung mit der Bank rechtzeitig die erforderlichen Dispositionen für eine alternative Finanzierung treffen (siehe Seiten 24 / 25).

ANLAGEBERATUNG UND VERMÖGENSVERWALTUNG

Bei Fällen von Anlageberatung stellt sich für den Ombudsman in der Regel die Frage, ob die der Bank obliegenden Beratungspflichten angemessen erfüllt wurden. Dabei steht jeweils im Vordergrund, ob der Kunde seinen Kenntnissen entsprechend über Risiken und Eigenheiten von empfohlenen Anlagen informiert wurde, ob diese Anlagen der Risikobereitschaft und Risikofähigkeit des Kunden entsprachen und ob die Empfehlungen der Bank nicht zu einer ungenügenden Diversifikation des Kundenportefeuilles führten. Bei Nicht- oder mangelhafter Erfüllung dieser Pflichten kann der Bank eine Haftung erwachsen. Dies natürlich nur dann, wenn sie auch wirklich beratend, d. h. nicht lediglich ausführend tätig war (Fachsprache: «execution only»). Da Anlagegeschäfte oft mündlich angebahnt und in Auftrag gegeben werden, stellt sich in diesbezüglichen Ombudsverfahren hin und wieder die sogenannte Beweisfrage. Als Vermittler führt der Ombudsman keine Beweisverfahren mit formellen Partei- und Zeugeneinvernahmen durch. Unterschiedliche Darstellungen über Gesprächsinhalte, die für die Beurteilung der Streitigkeit ausschlaggebend sind, muss er daher oftmals im Raum stehen lassen; dies namentlich dann, wenn die Beweislast beim Kunden liegt. Auch die Anforderung, wonach Risiko- und Produktinformation dem Kenntnisstand des Kunden entsprechend vorzunehmen sind, beinhaltet Sachverhalts- und Ermessensfragen. Bei Kunden, welche bereits mehrfach in Aktien und festverzinsliche Anlagen investiert haben, mag die Aushändigung einer allgemeinen Risikobroschüre genügen. Tätigt ein Kunde jedoch erstmals eine andersartige Anlage, ist die Bank gut beraten, ihn vertieft über deren Funktionsweise und die mit der entsprechenden Geschäftsart verbundenen Risiken zu informieren, sowie dies auch angemessen zu dokumentieren (siehe Seite 28).

MISSBRAUCH UND BETRUG

In dieser Kategorie scheinen leider den Fähigkeiten und der kriminellen Energie von Betrügern keine Grenzen gesetzt. Der Ombudsman ist immer wieder mit grösseren Schadensfällen konfrontiert, welche die betroffenen Bankkunden in schwierige Situationen versetzen können. Nebst den aus den Medien bekannten Betrügereien mit Bank- und Kreditkarten sowie den immer wiederkehrenden Enkeltrickbetrügereien, welche vor allem auf betagte Kunden ausgerichtet sind, kommen auch gefälschte schriftliche Zahlungsaufträge vor. Der Vorsicht bzw. Unvorsicht der Kunden kommt mit Bezug auf die Realisierung

solcher Betrugsrisiken eine entscheidende Bedeutung zu. Der Ombudsman kann nur immer wieder darauf hinweisen, wie wichtig eine sorgfältige Aufbewahrung von Bank- und Kreditkarten und dazugehörigen PIN-Codes sowie auch Bankauszügen und anderen Bankdokumenten ist. Insbesondere bei gefälschten Zahlungsaufträgen verfügen Betrüger oftmals über Angaben wie Kontonummern und Kontostände sowie Unterschriftenmuster des Kunden, deren Verwendung gegenüber der Bank den Anschein erweckt, es lägen legitime Kundenaufträge vor. Die Bank muss bei der Entgegennahme von schriftlichen Zahlungsaufträgen zwar die gebotene Sorgfalt walten lassen. Nebst einer sorgfältigen Prüfung der Kundenunterschrift – diese kann sich über die Zeit hinweg auch leicht verändern – hat die Bank bei schriftlichen Zahlungsaufträgen auch im Rahmen des Möglichen darüber zu befinden, ob es allenfalls andere Hinweise auf eine Fälschung gibt. Sie muss aber nicht grundsätzlich in jedem Fall einen Betrugsversuch voraussetzen. Da die Ausführung von Zahlungsaufträgen in der Regel zeitkritisch ist, hat die Bank abzuwägen, ob sie beim Kunden zurückfragen und eine Verzögerung riskieren will oder ob Abweichungen vom üblichen Muster als vertretbar zu gelten haben. Betroffenen Kunden fällt es in der Regel schwer, Verluste wegen gefälschten schriftlichen Zahlungsaufträgen zu akzeptieren. Der Ombudsman seinerseits muss sich in solchen Fällen ein Bild darüber machen, ob die Bank angesichts der konkreten Umstände ihre Sorgfaltspflichten bei der Entgegennahme des Auftrags angemessen erfüllt hat (siehe Seiten 29 / 30).

BÖRSE UND DEPOT

In den diesbezüglichen Fällen war der Ombudsman mit weitgefächerten Ursachen für Auseinandersetzungen von Kunden mit ihrer Bank konfrontiert. Die Kundenbeanstandungen reichten von mangelhafter oder verspäteter Ausführung von Aufträgen über Unzufriedenheit mit gestellten Börsenkursen zu Schäden infolge missachteter oder nicht erzielter Stopp-Loss-Limiten. Die Abklärungen des Ombudsman können in solchen Fällen zwar aufwendig und zeitintensiv ausfallen. Vorausgesetzt wird jedoch stets, dass der Kunde den Ombudsman umfassend und aussagekräftig dokumentiert und seine Forderungen plausibilisiert. Der Ombudsman muss hin und wieder darauf hinweisen, dass er nicht auf allgemein gehaltene Vorwürfe hin eigentliche Untersuchungen zur Erforschung des Geschehenen und Suche nach möglicherweise vorhandenen Pflichtverletzungen der Bank durchführen kann. Im Falle eines verspätet oder mangelhaft ausgeführten Börsenauftrags – von der Bank verschuldete Verzögerungen in der Ausführung können beträchtliche Ersatzforderungen begründen – tut der Kunde grundsätzlich gut daran, die Bank unverzüglich zu informieren und allenfalls bei fehlender Einigung mit der Bank die Transaktion erneut in Auftrag zu geben und damit einen Schaden zu verhindern oder zu mindern. Wartet der Kunde trotz Kenntnis einer nicht in seinem Sinn ausgeführten Transaktion einfach zu, kann argumentiert werden, er habe diese ab dann akzeptiert und nicht nur nach diesem Zeit-

punkt allenfalls eingetretene Kursgewinne, sondern auch Kursverluste seien von ihm selbst zu verantworten. Zudem muss der Ombudsman immer wieder Beschwerdeführer auf die Prüf- und Rügeobliegenheit des Kunden hinweisen. Werden von Kunden – beispielsweise bei Call-Optionen – Kursstellungen von Market-Makers in Zweifel gezogen oder wird gar Kursmanipulation vermutet, können umfangreiche Abklärungen erforderlich sein. Insbesondere bei einer behaupteten Kursmanipulation sind jedoch oft auch die Grenzen des Ombudsverfahrens aufzuzeigen (siehe Seiten 31 – 34).

ZAHLUNGSVERKEHR, CHECKS UND KARTEN

Zahlungsaufträge der Kunden werden in verstärktem Ausmass elektronisch erteilt. Dabei kann der Kunde den Auftrag über den Webbrowser direkt in das Zahlungssystem der jeweiligen Bank eingeben. Zur Auswahl stehen auch von den Banken oftmals vergünstigt angebotene Softwarelösungen von Dritten, welche dem Kunden erlauben, die Zahlungen in aller Ruhe auf dem eigenen Computer zu erfassen und dann gesamthaft an seine Bank zu übermitteln. Elektronische Hilfsmittel (wie z. B. Scanning-Stifte) dienen dazu, manuelle Eingabefehler (z. B. bei Referenznummern auf Einzahlungsscheinen) zu vermeiden. Die Verantwortung der Bank bei Zahlungsaufträgen liegt darin, den erhaltenen Auftrag gemäss Eingabe des Kunden mit der gebotenen Sorgfalt zeitgerecht auszuführen. Sind keine offensichtlichen Eingabefehler erkennbar, erfolgt die Zahlungsabwicklung in der Regel vollautomatisch und ohne manuelle Intervention seitens der Bank. Der Ombudsman ist immer wieder mit Fällen konfrontiert, in welchen fehlerhafte Eingaben des Kunden zu Problemen und Verlusten führen. Gibt der Kunde z. B. bei Auslandüberweisungen eine falsche Kontonummer (IBAN) des Begünstigten an, ist es möglich, dass der Betrag bei der Empfängerbank im Ausland einem anderen Kunden als dem beabsichtigten Empfänger gutgeschrieben wird. Eine Abgleichung der Kontonummer mit dem Namen des Begünstigten findet im Ausland (und je nach Geschäftsbedingungen der Bank auch in der Schweiz) heute oft nicht mehr statt und die IBAN-Kontonummer entscheidet alleine über die Gutschrift. Dass der Kunde selber dafür verantwortlich ist, einen elektronischen oder schriftlichen Auftrag korrekt einzugeben, ist unbestritten. Kommt es infolge eines Eingabefehlers des Kunden zu einer Fehlzahlung, hat die Bank nach Ansicht des Ombudsman umgehend nach Kenntnisnahme die ihr zumutbaren Schritte zu unternehmen, um einen Rückruf der Zahlung vorzunehmen bzw. eine Rücküberweisung zu fordern und so dazu beizutragen, den Eintritt eines Schadens zu verhindern. Wurde der Betrag dem ungerechtfertigt Begünstigten bereits gutgeschrieben, so ist eine Rücküberweisung jedoch in der Regel nur noch mit dessen Zustimmung möglich und kann deshalb von der Bank des Kunden nicht mehr direkt beeinflusst werden. Werden Zahlungsaufträge von der Bank ohne schützenswerten Grund verzögert ausgeführt – auch dies kommt hin und wieder vor – können beträchtliche Folgeschäden entstehen. Es stellt sich

dann die Frage einer Haftung der Bank, die sich je nach der massgeblichen vertraglichen Regelung und den Umständen auf den durch die Verzögerung entstandenen Zinsausfall oder unter Umständen gar den gesamten Folgeschaden erstrecken kann (siehe Seiten 35 – 38).

ZAHLEN UND FAKTEN

Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Anzahl abgeschlossener Fälle (mündlich und schriftlich) um knappe 2 % von 2103 auf 2068 ab. Klammert man die Jahre 2008, 2009 (Finanzkrise) und 2013 (Retrozessionen) aus, stellt dies nach dem Vorjahr den zweithöchsten je erreichten Wert dar. Die höchsten Fallzahlen verzeichneten die Sachgebiete «Konto, Zahlungsverkehr, Karten» (hier insbesondere Gebührenfragen sowie Auslandstatus, Betrug und Legitimationsfragen) sowie «Kredite, Hypotheken», wo wie im Vorjahr die Negativzinsen (vor allem deren Auswirkungen bei der Berechnung von Vorfälligkeitsprämien) dominiert haben (siehe Seiten 48 – 57).

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

An der jährlichen Pressekonferenz tritt der Ombudsman vor die Öffentlichkeit. Dort stellt er jeweils den Jahresbericht für das Vorjahr und aktuelle Belange vor. Weitere Informationen bietet neben der Pressekonferenz auch die Webseite, wo frühere Pressemitteilungen, Jahresberichte und zahlreiche Fallbeispiele zur Verfügung stehen. Ebenfalls auf der Webseite werden wichtige Angaben publiziert, etwa Vorschriften für die Ombudsstelle, der Ablauf eines Ombudsverfahrens, Erläuterungen zu nachrichtenlosen Vermögen sowie Stellungnahmen zu verschiedenen Fragen. Bei seiner Präsentation an der Konferenz vom 30. Juni 2016 sprach der Ombudsman insbesondere den Entwurf des Finanzdienstleistungsgesetzes sowie die Negativzinsen im Zusammenhang mit Festhypotheken an und gab Einblick in die Auswirkungen und ersten Ergebnisse der erstmaligen Publikation von langfristig nachrichtenlosen Vermögenswerten.

Im Jahr 2016 tauschte sich der Ombudsman mit Vertretern der Eidgenössischen Finanzmarktaufsicht FINMA, Friedensrichtern sowie anderen Schlichtern des öffentlichen oder privaten Sektors aus. Er traf auch Vertreter verschiedener Finanzinstitute. Zudem beteiligten sich Mitarbeitende aktiv in der Arbeitsgruppe der Schweizerischen Bankiervereinigung zum Thema nachrichtenlose Vermögen. Des Weiteren trafen sich die Präsidentin und der Vizepräsident des Stiftungsrats mit dem Präsidenten und dem Direktor der Schweizerischen Bankiervereinigung.

Während des ganzen Jahres hat der Ombudsman Anfragen von Medien sowie verschiedener Berufs- und Verbraucherschutzverbände beantwortet. Der Ombudsman und sein Stellvertreter sprachen überdies an rund einem Dutzend Foren und Konferenzen und nahmen aktiv an den Sitzungen der europäischen Vereinigung der Finanzdienstleistungsombudsstellen (FIN-NET) sowie an der jährlichen Weltkonferenz der Finanzdienstleis-

tungsombudsstellen (INFO Network) teil. An dieser Konferenz präsentierte der Ombudsman das schweizerische System des Umgangs mit nachrichtenlosen Vermögen sowie die Auswirkungen der internationalen Entwicklungen im Steuerbereich auf die Kunden von Schweizer Banken.

KONTAKT- UND NACHRICHTENLOSE VERMÖGENSWERTE

Nebst der angestammten Tätigkeit als zentrale Anlaufstelle für die Suche von Vermögenswerten ist der Bankenombudsman seit Dezember 2015 als Meldestelle auch mit vielfältigen Aufgaben rund um die Publikation langfristig nachrichtenloser Vermögenswerte (www.dormantaccounts.ch) beschäftigt. Eine Nebenwirkung aus der medial begleiteten Publikation war, dass die seit über 20 Jahren bestehende Möglichkeit zur Suche über den Bankenombudsman in den Fokus einer breiten Öffentlichkeit gerückt ist und im Berichtsjahr mit 714 retournierten Fragebogen ein Zuwachs von 34 % verzeichnet wurde. Insgesamt konnten Berechtigten im Berichtsjahr 62 Kundenbeziehungen (12,7 Millionen CHF und sieben Schrankfächer) zugänglich gemacht werden. Seit 2001 (Einführung des heutigen Suchsystems) konnte die Anlaufstelle des Bankenombudsman insgesamt 449 kontakt- und nachrichtenlose Kundenbeziehungen ermitteln und Berechtigten Werte von 85,1 Millionen CHF sowie den Inhalt von 51 Schrankfächern zugänglich machen (siehe Seiten 58 – 65).

GESCHÄFTSSTELLE

Im Jahre 2016 wurde die gesamte Informatik der Ombudsstelle erneuert. Nebst dem Ersatz der Computer-Hardware konnte per Ende des Jahres auch das mit einem Schweizer Software-Anbieter entwickelte Fallverwaltungssystem implementiert werden. Neu konnte damit die IT-Unterstützung der Prozesse beider Aufgabenbereiche des Ombudsman, Ombudsverfahren und Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten, auf einer Plattform zusammengeführt und entsprechend vereinfacht werden. Das Projekt wurde im geplanten Zeitrahmen und Budget umgesetzt. Die neue Software wie auch die Computer entsprechen in Bezug auf Sicherheit, Funktionalität und Effizienz den Anforderungen einer modernen IT-Infrastruktur.

Die Ombudsstelle hat sich in ihrer personellen Zusammensetzung gegenüber dem Vorjahr nicht verändert. Im Team arbeiten acht ausgewiesene Spezialisten und Fachkräfte zusammen (siehe Seite 66). Aufgrund von zusätzlichen Aufgaben im Bereich Publikation von langfristig nachrichtenlosen Vermögenswerten sowie des Anschlusses der PostFinance per 1. Juni 2016 als Folge deren Beitritts zur Schweizerischen Bankiervereinigung hat der Stiftungsrat für das Jahr 2017 eine Erhöhung des Personalbestands um eine Vollzeitstelle bewilligt.