



Eine faire, unabhängige, unparteiische, transparente, spezialisierte und vertrauliche Alternative für Qualitäts-, Konflikt- und Streitmanagement im Schweizer Finanzsektor.

## Checkliste für die Umsetzung von Anforderungen an das Kundenbeschwerdemanagement und die Streitbeilegung in Finanzdienstleistungen - FIDLEG Mediation (oder Vermittlung)<sup>1</sup>

Checkliste		
1	Definition der internen Rollen und Verantwortlichkeiten für die Entgegennahme und Bearbeitung von Kundenbeschwerden, zugehörige Managementinformationen und Ansprechpartner für die Ombudsstelle. Definieren Sie das Beschwerdemanagementverfahren mit Einbindung der Ombudsstelle.  <i>Die benannten Ansprechpartner sollten mit der/den bei FINSOM gemeldeten Kontaktperson(en) übereinstimmen. Sie können intern oder extern sein (z. B. ausgelagerte Compliance oder Rechtsabteilung).</i>	<input type="checkbox"/>
2	Anschluss an eine Ombudsstelle, gemäss Art. 77 FIDLEG oder freiwillig, für ein gutes Unternehmensrisikomanagement.	<input type="checkbox"/>
3	Mit dem Kunden vertraglich vereinbaren, welche Sprache im Falle eines Mediationsverfahrens verwendet werden soll. Ansonsten gilt Art. 75 Abs. 5 FIDLEG.  <i>Angeschlossene Unternehmen können die Mediationsklausel von FINSOM verwenden.</i>	<input type="checkbox"/>
4	Anpassung der Dokumentation und der an die Kunden übermittelten Informationen für die Umsetzung der in den Artikeln 8 und 79 FIDLEG vorgesehenen Informationspflicht und Information der Mitarbeiter.  <i>Angeschlossene Unternehmen können die Mediationsklausel und das von FINSOM zur Verfügung gestellte Informationsblatt verwenden. Es wird auch empfohlen, den FINSOM-Anschluss auf der Website des Unternehmens zu kommunizieren.</i>	<input type="checkbox"/>

### Hinweis

Für Finanzdienstleister gelten die Mindestanforderungen der Art. 77, 78, 8 und 70, 75 und 80 FIDLEG. Ein Finanzdienstleister, der wiederholt gegen die in den Artikeln 78 bis 80 genannten Verpflichtungen verstösst, muss von der Ombudsstelle ausgeschlossen werden gemäss Art. 82 FIDLEG.

Ein effizientes und effektives Management von Kundenbeschwerden, vom Zeitpunkt der Meldung an das Unternehmen bis zur Beilegung von Streitigkeiten, ist ein wesentliches Element jedes Qualitätsmanagementsystems<sup>2</sup>. In diesem Rahmen schlichtet die Ombudsstelle bei Konflikten und Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Kunden (Art. 75 FIDLEG) ohne Entscheidungskompetenz. Die Ombudsstelle muss ausserdem einen Tätigkeitsbericht veröffentlichen (Art. 86 FIDLEG) und trägt zur Marktaufsicht bei (Art. 83 und 88 FIDLEG).

Ein Unternehmen, das ein Kundenbeschwerdeverfahren einrichtet, ist um die Kundenzufriedenheit, die Qualität seiner Dienstleistungen und seine Compliance besorgt. Ein Unternehmen, das sich einer unabhängigen, unparteiischen und spezialisierten Ombudsstelle anschliesst, die für den Kunden kostenlos ist, ergänzt seinen Kundenservice und optimiert gleichzeitig sein Risikomanagement.

<sup>1</sup> Art. 74-86 Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG).

<sup>2</sup> ISO 9001 – *Quality Management System et ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations.*