



*Eine unabhängige, unparteiische, spezialisierte und vertrauliche Alternative für
Konfliktmanagement und Streitbeilegung im Schweizer Finanzsektor.*

Tätigkeitsbericht 2021

Financial Services Ombudsman (FINSOM) ist ein spezialisiertes Mediationssystem für Konfliktmanagement und Streitbeilegung in Geschäfts- und Arbeitsbeziehungen im Schweizer Finanzsektor. Anerkannt vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) gemäss dem am 1. Januar 2020 in Kraft getretenen Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG), ist FINSOM auch Mitglied von INFO-Network¹ und Assoziiertes Mitglied von FIN-NET². FINSOM ist seit 2018 steuerbefreit und die erste im öffentlichen Dienst stehende Ombudsstelle im Schweizer Finanzsektor. Seine Governance garantiert die Unabhängigkeit des Mediationssystems von Privatpersonen oder Interessengruppen und der öffentlichen Verwaltung. Dies ist der öffentliche Jahresbericht 2021 von FINSOM für die Wirtschaftsmediation, wie er in Art. 86 FIDLEG und Art. 7 Abs. 2 Richtlinie 2013/11/EU verlangt wird. Weitere Informationen zu FINSOM finden Sie unter : www.finsom.ch

Wirtschaftsmediation/FIDLEG

Im Jahr 2021 bearbeitete die FINSOM insgesamt 29 Beschwerden, von denen mehr als 90% abgewiesen wurden und weniger als 50% die FINSOM angeschlossene Finanzdienstleister betrafen. Die wenigen Anlegerbeschwerden, die zur Mediation zugelassen wurden, betrafen Forderungen von unter CHF 500 bis über CHF 1'000'000.

<i>“Die gute Nachricht : Das grösste Problem der Schweiz scheint der gute Ruf ihrer Finanzdienstleistungen zu sein.”</i>	Die 3 wichtigsten Gründe für eine Ablehnung im Jahr 2021 waren : 1) Anlagebetrug, diese wurden an andere zuständige Behörden weitergeleitet. 2) Die Anleger wendeten sich an die falsche Ombudsstelle. 3) Die Anleger hatten ihre Beschwerde nicht zuerst an den Finanzdienstleister gerichtet, wie dies in Art. 75 Abs. 4 Bst. b FIDLEG.
--	--

Die gute Nachricht : Das grösste Problem der Schweiz scheint der gute Ruf ihrer Finanzdienstleistungen zu sein. Insbesondere die Betrugsfälle, die von Personen im Ausland begangen werden, die sich als Schweizer Finanzinstitute ausgeben, stellen eine Bedrohung für den ausgezeichneten Ruf des Schweizer Finanzdienstleistungssektors dar. Der Schutz unseres Rufs sollte für den Sektor eine Priorität sein.

Finanzdienstleistungen werden in der Schweiz unter anderem reguliert und beaufsichtigt, um sowohl Anleger als auch Finanzdienstleister vor unlauteren Geschäftspraktiken und anderen Formen der Wirtschaftskriminalität zu schützen, die das Vertrauen der Verbraucher beeinträchtigen. Dennoch müssen Anleger ihre eigene Sorgfaltspflicht gegenüber Finanzdienstleistern und/oder Kundenberatern wahrnehmen. Dazu gehört auch die Überprüfung, ob sie als Finanzdienstleister zugelassen oder bei einem zugelassenen Finanzdienstleister beschäftigt sind.³

¹ Internationales Netzwerk von Ombudsmännern für Finanzdienstleistungen (INFO-Network).

² Netzes für die Streitbeilegung im Bereich Finanzdienstleistungen (FIN-NET).

³ Weitere Informationen zum Anlegerschutz finden Sie unter : <https://www.finma.ch/fr/finma-public/>.

Beschwerden über Anlagebetrug betreffen in der Regel eine Website, die Online-Finanzdienstleistungen anbietet, die angeblich von einem Schweizer Finanzinstitut erbracht werden. Das Unternehmen ist entweder fiktiv und gibt sich als Schweizer Finanzdienstleister aus oder nutzt die Identität eines Schweizer Finanzdienstleisters. Dies kann dazu führen, dass einer Schweizer Finanzdienstleister eine Beschwerde von einer sehr unzufriedenen Person erhält, die nicht sein Kunde ist, selber aber vom Gegenteil überzeugt ist. FINSOM unterstützt die Opfer von Anlagebetrug, indem es den Anlegern den Weg zu den zuständigen Behörden weist und ihnen hilft, den Schweizer Finanzdienstleister zu informieren, falls dies notwendig ist.

Im Jahr 2021 wurden mehrere Beschwerden auch an andere Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen in der Schweiz und im Ausland weitergeleitet. Auch Beschwerden über Finanzdienstleister, die FINSOM angeschlossen sind, wurden häufig abgewiesen, weil die Kundin oder der Kunde sich nicht beim Finanzdienstleister beschwert hatte, bevor sie oder er sich an die Ombudsstelle wandte, wie dies gemäss Art. 75 Abs. 4 lit. b FIDLEG vorgeschrieben ist. FINSOM hat Beschwerden entweder aufgrund einer unzureichenden Beschwerdebearbeitung durch den Finanzdienstleister oder aufgrund der Bereitschaft beider Parteien, einen Mediationsversuch zur Streitbeilegung zu unternehmen, zur Schlichtung zugelassen. Insgesamt stellt FINSOM fest, dass die Transparenz des neuen alternativen Streitbeilegungssystems gemäss FIDLEG und der grenzüberschreitenden (oder "cross-border") Streitbeilegung verbessert werden muss.

“FINSOM stellt fest, dass die Transparenz des neuen alternativen Streitbeilegungssystems gemäss FIDLEG und der grenzüberschreitenden Streitbeilegung verbessert werden muss.”

Im Durchschnitt beantwortete FINSOM die Beschwerden innerhalb von 1-3 Arbeitstagen mit einer Zulassung zur Mediation oder einer Ablehnung. Bei zugelassenen Beschwerden betrug die durchschnittliche Dauer eines Wirtschaftsmediationsverfahrens 90 Tage. Die Dauer eines Mediationsverfahrens hängt von den Umständen des Falles, den Standorten der Parteien und den Kommunikationsmitteln ab. Das Wirtschaftsmediationsverfahren findet aus der Ferne statt, per Telefon, Videokonferenz oder schriftlich. Häufig ist eine der Parteien im Ausland ansässig. Die räumliche Nähe von verbundenen Unternehmen oder Investoren zur Ombudsstelle oder dem benannten Mediator ist weder wesentlich noch erforderlich.

Anfrage Typ	100%
Beschwerde	86%
Antrag auf Information	14%

Beschwerde	86%
Abgelehnt	92%
Zur Mediation zugelassen	8%

Abgelehnte Beschwerde	92%
FINSOM ist nicht zuständig - verwiesen	83%
Art. 75 al. 4 let. b FIDLEG	13%
Offensichtlich missbräuchlich	4%

FINSOM ist nicht zuständig - verwiesen	83%
Andere zuständige Behörden	37%
Andere FIDLEG Ombudsstelle	26%
Ausländische Ombudsstelle	21%
Sonstiges	16%

Sprache	100%
Englisch	55%
Französisch	24%
Deutsch	17%
Italienisch	3%

Wohnsitz des Investors	100%
Ausland	55%
Schweiz	45%

Geforderter Betrag	CHF
Min.	<500
Max.	>1'000'000

Dauer	Durchschnitt
Zulassungsentscheid	2.4 Tage
Zur Mediation zugelassen	90 Tage

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Switzerland

Geneva – Zürich – Ticino - Valais
 Avenue de la gare 45, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch