

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

Checkliste		
1	Überprüfen oder definieren Sie die Beschwerdemanagementpolitik des Unternehmens (u. a. angepasst an die Politik des Unternehmens im Bereich des operativen Risikomanagements).	<input type="checkbox"/>
2	Benennen Sie eine für das Beschwerdemanagement verantwortliche Funktion, die unabhängig von den einkommensschaffenden Funktionen oder Operationen ist, und die Kontaktperson für die Ombudsstelle.	<input type="checkbox"/>
3	Legen Sie ein Verfahren für das Beschwerdemanagement fest, das bei Zurückweisung von Beschwerden auf die Ombudsstelle verweist und vor der Zurückweisung eine Bewertung des Vorfalls mit einer angemessenen Risikoanalyse sicherstellt.	<input type="checkbox"/>
4	Überprüfung und Aktualisierung der bestehenden Vertragsbedingungen zum Beschwerdemanagement und/oder zur Streitbeilegung.	<input type="checkbox"/>
5	Mitteilung des Verfahrens für das Beschwerdemanagement und die Streitbeilegung an den Kunden (Art. 8 u. 79 FIDLEG) : <ul style="list-style-type: none"> • Zu Beginn der Beziehung (z. B. FINSOM-Beschwerdeklausel + Unternehmenswebsite). • Bei der Ablehnung einer Beschwerde (z. B. in der endgültigen Antwort des Unternehmens). • Jederzeit auf Anfrage des Kunden. <p>Es wird empfohlen, die Kontaktdaten und das Vorgehen bei einer Beschwerde sowie die Kontaktdaten der Ombudsstelle auf der Website des Unternehmens an einer für die Kunden leicht auffindbaren Stelle zu veröffentlichen. Achten Sie darauf, die Kontaktdaten der Ombudsstelle nicht in Dokumenten anzugeben, deren Aktualisierung im Falle von Änderungen unverhältnismässig hohe Kosten verursachen würde.</p>	<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 Qualitätsmanagementsystems². 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 einführt, sorgt sich um die Zufriedenheit seiner Kunden und um sein eigenes "operationelles Risikomanagement" (vgl. Definition FINMA Circ. 2008/21 und dessen Anhang 2). Ein Unternehmen, das sich einer unabhängigen, unparteiischen, spezialisierten und für den Kunden kostenlosen Ombudsstelle wie FINSOM anschliesst, verbessert seinen Kundendienst und optimiert gleichzeitig sein Risikomanagement.

¹ Art. 8, 77-80 Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG).

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