



FINSOM veröffentlicht ihren Tätigkeitsbericht 2023

Martigny, Schweiz – Juni 18, 2024 – [Financial Services Ombudsman \(FINSOM\)](#), die sich der Konflikt- und Streitbeilegung durch Mediation in kommerziellen und Arbeitsbeziehungen im Schweizer Finanzsektor widmet, hat ihren [Tätigkeitsbericht 2023](#) veröffentlicht, der einen Überblick über ihre Initiativen im Laufe des Jahres bietet.

In einem Umfeld, in dem die Wirtschaftskriminalität in der Schweiz zunimmt, darunter 29 314 registrierte Betrugsfälle im Jahr 2023¹, unterstreicht dieser Bericht die Wichtigkeit einer effizienten und effektiven prudentiellen Marktaufsicht, um das Vertrauen der Kunden als auch die Integrität legitimer Unternehmen zu schützen. Zudem wird thematisiert, wie die Mediation bei diesen Bemühungen eine Rolle spielen kann, zusätzlich zur Entlastung des überlasteten Zivil- und Strafrechtssystems.

Im Jahr 2023 bearbeitete FINSOM 86 Anträge auf Wirtschaftsmediation, was einem Anstieg von 20% gegenüber 2022 entspricht. Diese Anfragen betrafen die Beziehungen zwischen Kunden und Berufstätigen, darunter 70 Beschwerden von unzufriedenen Kunden und 16 Informationsanfragen. Von den 70 bearbeiteten Beschwerden wurde die Mehrheit wie in den Vorjahren abgelehnt. Einige wurden abgelehnt, weil die Kunden nicht versucht hatten, die Probleme mit den betreffenden Unternehmen zu lösen, bevor sie sich an die Ombudsstelle wandten, oder weil die Beschwerden offensichtlich missbräuchlich waren². Die meisten Ablehnungen betrafen Unternehmen, die einer anderen Ombudsstelle angeschlossen waren, Betrug durch Scheinfirmen und Identitätsdiebstahl oder Beschwerden betreffend andere Wirtschaftssektoren.

Der Bericht zeigt einen weiteren anhaltenden Trend, wobei weniger als 15% aller bearbeiteten Anträge FINSOM angeschlossene Unternehmen betrafen, was eine hohe Zufriedenheitsrate unter ihren Kunden bedeutet.

Jennifer Lygren, Direktorin und Ombudsman von FINSOM, erklärte: "Unsere Vermittlungsbemühungen zielen darauf ab, sowohl Kunden als auch Berufstätige auf unparteiische Weise zu unterstützen". Sie fügt hinzu: "Im Jahr 2023 haben diese Bemühungen dazu beigetragen, vorschnelle Gerichtsverfahren oder Meldungen an Aufsichtsbehörden zu vermeiden und gleichzeitig die Geschäftsbeziehungen so weit wie möglich zu bewahren. Wir haben uns auch über positive Rückmeldungen von Kunden und angeschlossenen Unternehmen gefreut".

Unter den von FINSOM zugelassenen Beschwerden erwiesen sich 33% als missbräuchlich. Zwei Beschwerden betrafen einen Finanzdienstleister, dessen Vertriebspartner in der Schweiz der einzige Angeschlossene war. Die Mehrheit der Fälle wurde rasch gelöst, oft ohne mehrfache Sitzungen und manchmal ohne Beteiligung des Unternehmens.

Darüber hinaus hat FINSOM eine Online-Schulung zum Thema "Die FIDLEG-Ombudsstelle und das Risikomanagement" für Berufstätige im Schweizer Finanzsektor entwickelt. Diese Initiative zielt darauf ab, das Verständnis für alternative Streitbeilegung (ADR) zu verbessern und die Compliance mit dem FIDLEG sowie mit den Vorschriften für das Risikomanagement zu unterstützen.

¹ [Bundesamt für Statistik](#)

² Gemäss Art. 75 Abs. 4 Bst. c FIDLEG

Notwendigkeit von Überlegungen auf Bundesebene

Der Bericht von FINSOM unterstreicht die Notwendigkeit, die Landschaft der Wirtschaftsmediation in der Schweiz zu verbessern. Die Vielzahl der Ombudsstellen für Finanzdienstleistungen in der Schweiz spricht für Überlegungen auf Bundesebene, um Effizienz, Unparteilichkeit und fachliche Kompetenz zu gewährleisten.

"Diese Überlegungen sollten darauf abzielen, das Ungleichgewicht zwischen Angebot und Nachfrage im Bereich der Wirtschaftsmediation zu beheben, ungerechtfertigte Kosten zu vermeiden und die Koordination zwischen spezialisierten Ombudsstellen und den Justizbehörden zu verbessern", betont Lygren.

FINSOM setzt sich weiterhin für vorteilhafte Bedingungen für den privaten Sektor der Finanzindustrie ein, die vertrauensvolle kommerzielle Beziehungen begünstigen und zum Erfolg der freien Wirtschaft der Schweiz beitragen.

Um den vollständigen Bericht 2023 zu lesen, besuchen Sie bitte [die Webseite von FINSOM](#).

Für weitere Informationen kontaktieren Sie:

Financial Services Ombudsman (FINSOM)

Email: communications@finsom.ch