

Prinzip

Streitigkeiten über Rechtsansprüche zwischen der Kundin oder dem Kunden und dem Finanzdienstleister sollen nach Möglichkeit im Rahmen eines Vermittlungsverfahrens durch eine Ombudsstelle erledigt werden.¹

FIDLEG Mediation²

- ◇ Mediation (oder „Vermittlung“) ist ein Streitbeilegungsverfahren, das unbürokratisch, fair, rasch, unparteiisch und vertraulich sein muss.
- ◇ Das Verfahren muss für den Kunden kostengünstig oder kostenlos sein.
- ◇ Die Ombudsstelle ernennt den Mediator.
- ◇ Das Unternehmen hat die Pflicht, am Verfahren teilzunehmen.
- ◇ Das Verfahren wird in der Sprache durchgeführt, die zwischen den Parteien vereinbart wurde oder in der vom Kunden gewählten Landessprache.
- ◇ Das Ziel des Verfahrens ist es, eine gemeinsame Lösung zwischen den Parteien zu finden.
- ◇ Der Erfolg des Verfahrens hängt von der Bereitschaft der Parteien ab, eine gemeinsame Lösung zu finden.

Rolle des Ombudsmans

Der Ombudsman tritt als neutraler Dritter zwischen die Konflikt- oder Streitparteien, um sie bei der Lösung des Konflikts oder der Suche nach einer gemeinsamen Lösung zu unterstützen.

Der Ombudsman trifft die zweckmässigen Massnahmen zur Vermittlung, sofern diese nicht von vornherein aussichtslos erscheinen. Kann keine Einigung erzielt werden zwischen den Parteien oder erscheint eine solche aussichtslos, so kann der Ombudsman den Parteien gestützt auf die ihr vorliegenden Informationen eine eigene tatsächliche und rechtliche Einschätzung der Streitigkeit abgeben und in die Verfahrensabschlussmitteilung aufnehmen.

Der Ombudsman würdigt die ihm unterbreiteten Fälle frei und unterliegt keinen Weisungen, hat aber keine Entscheidungsbefugnis.

Rolle der Ombudsstelle

Der Ombudsman sollte so unabhängig und unparteiisch wie ein Richter sein (und auch als solcher wahrgenommen werden) - mit dem juristischen und technischen Fachwissen, um finanzielle Streitigkeiten mit Kompetenz zu lösen. Dies sollte sich in den Ernennungs- und Governance-Regelungen der Ombudsstelle widerspiegeln.

FIDLEG Bedingungen

Ein Mediationsgesuch ist jederzeit zulässig, wenn:

- ◇ It was submitted following FINSOM's instructions available at www.finsom.ch.
- ◇ Die Kundin oder der Kunde glaubhaft macht, dass sie oder er zuvor das Unternehmen über ihren oder seinen Standpunkt informiert und versucht hat, sich mit ihm zu einigen.
- ◇ Es nicht offensichtlich missbräuchlich ist.
- ◇ Es nicht in der gleichen Sache bereits ein Vermittlungsverfahren durchgeführt wurde.
- ◇ Weder eine Schlichtungsbehörde noch ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit der Sache befasst ist oder war.

FINSOM

- ◇ Im Jahre 2020 vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) als FIDLEG Ombudsstelle anerkannt.
- ◇ Erste Ombudsstelle im Schweizer Finanzsektor, die im öffentlichen Interesse handelt.
- ◇ Einzigartige Unabhängigkeit auf dem Schweizer Finanzplatz, die Unparteilichkeit garantiert.
- ◇ Spezialisiert auf Mediation im Finanzsektor.
- ◇ Das Verfahren vor FINSOM ist für den Kunden kostenlos.

¹ Art. 74 des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG).

² Die Mediationsregeln und andere FIDLEG-Vorschriften können von den Regeln abweichen, die in anderen Mediationsbereichen oder von anderen in der Mediation tätigen Organisationen/Institutionen angewendet werden.