



# ANSCHLUSS



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

|       |                                                  |   |
|-------|--------------------------------------------------|---|
| 1     | ZWECK .....                                      | 2 |
| 2     | GELTUNGSBEREICH .....                            | 2 |
| 3     | ANSCHLUSSBEDINGUNGEN .....                       | 2 |
| 4     | ANSCHLUSSVERFAHREN .....                         | 3 |
| 4.1   | Registrierung.....                               | 3 |
| 4.2   | Rechnungsstellung .....                          | 3 |
| 4.2.1 | Finanzgruppe.....                                | 3 |
| 4.2.2 | Art. 99 FIDLEV .....                             | 4 |
| 4.2.3 | Outsourcing.....                                 | 4 |
| 5     | PFLICHTEN DES ANGESCHLOSSENEN UNTERNEHMENS ..... | 4 |
| 5.1   | Antwortpflicht.....                              | 4 |
| 5.2   | Informationspflicht .....                        | 4 |
| 5.3   | Finanzierungspflicht .....                       | 5 |
| 6     | ANNULLIERUNG .....                               | 5 |
| 7     | AUSTRITT .....                                   | 6 |
| 8     | AUSSCHLUSS .....                                 | 6 |
| 9     | WIEDERAUFNAHME .....                             | 6 |
| 10    | BESCHWERDEN.....                                 | 7 |
| 11    | INKRAFTTRETEN.....                               | 7 |

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

### 1 ZWECK

1. Auf der Grundlage der in den Statuten vorgesehenen Aufgaben und Kompetenzen der Direktion legt das vorliegende Reglement die **Anschlussbedingungen** fest. Es ergänzt die Statuten.

### 2 GELTUNGSBEREICH

2. Dieses Reglement gilt für:
  - a. Dienstleister (oder *Anbieter, Unternehmen* oder *Arbeitgeber*), die sich der Ombudsstelle (*FINSOM*) anschliessen oder ihr angeschlossen sind.
  - b. Organisationen, die die jährliche Grundgebühr von FINSOM im Sinne von Art. 99 FIDLEV einziehen.

### 3 Anschlussbedingungen

3. Anbieter, deren Tätigkeit einer FINMA-Bewilligung oder einer Eintragung in eine FIDLEG-Registrierungsstelle unterliegt, können sich an FINSOM anschliessen.
4. Das Unternehmen kann ein Einzelunternehmen sein oder sich zum Zeitpunkt des Anschlusses in Gründung befinden und in einem Unterstellungsverfahren stehen. Das Unternehmen kann seinen Sitz in der Schweiz oder im Ausland haben.
5. Der Anschluss kann durch gesetzliche Verpflichtung (*Pflicht*) oder durch Selbstregulierung (*freiwillig*) erfolgen.
6. Der Anschluss lautet auf den Namen des Anbieters (*Einzelanschluss*).
7. Der Anschluss ist unbefristet bis zur *Annullierung* (Sek. 6), zum *Austritt* (Sek. 7) oder *Ausschluss* (Sek. 8).
8. Die üblichen Kommunikationsmittel zwischen FINSOM und den angeschlossenen Anbietern sind E-Mail und die FINSOM-Website. FINSOM ist auch per Telefon und Post erreichbar.
9. Die Anschlüsse, Ablehnungen und Ausschlüsse werden der FINMA oder der FIDLEG-Registrierungsstelle (oder *Beraterregister*) mitgeteilt, einschliesslich bei freiwilligen Anschlüssen.<sup>1</sup>
10. FINSOM kann nicht öffentlich zugängliche Informationen auch mit der FINMA, der Aufsichtsorgan, der Registrierungsstelle, der Prüfstelle und dem EFD austauschen, sofern die Informationen für die Erfüllung ihrer Aufgaben nützlich sind und die Vertraulichkeit der Mediation gewahrt bleibt.<sup>2</sup>
11. Die angeschlossenen Anbieter sind verpflichtet, die erforderlichen organisatorischen Massnahmen zu ergreifen, um FINSOM in ihren Beschwerdemanagementprozess zu integrieren, die FINSOM-Reglemente einzuhalten und zu einer effizienten Verwaltung ihres Anschlusses sowie zu einem raschen Mediationsverfahren beizutragen.

---

<sup>1</sup> Art. 83 FIDLEG

<sup>2</sup> Art. 88 FIDLEG

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

## 4 Anschlussverfahren

### 4.1 Registrierung

12. Um sich anzuschliessen, kann man sich einfach registrieren, indem man das Online-Anschlussformular, das auf der FINSOM-Website verfügbar ist, abschickt oder ausgefüllt an FINSOM schickt. Es muss kein Vertrag unterzeichnet werden.
13. Es ist möglich, sich für einen Anschluss ab dem laufenden Jahr (*sofortiger Anschluss*) oder im Voraus für das nächste Jahr (*vorzeitiger Anschluss*) anzumelden.
14. Mit der Einreichung des Anschlussformulars schliesst sich der Anbieter der *Wirtschaftsmediation/FIDLEG* an. Die *Arbeitsmediation/ArG* kann zusätzlich hinzugefügt werden.
15. Die Richtigkeit der an FINSOM übermittelten Daten liegt in der Verantwortung des Anbieters. Sie kann von FINSOM überprüft werden.
16. Der angeschlossene Anbieter ist verpflichtet, FINSOM über jede Änderung der registrierten Daten zu informieren.

### 4.2 Rechnungsstellung

17. FINSOM berechnet eine jährliche Grundgebühr pro *Ziviljahr* (1. Januar bis 31. Dezember) und eventuelle Verfahrenskosten (*finanzielle Beiträge*).
18. Die finanziellen Beiträge werden auf der Website von FINSOM veröffentlicht.
19. Mit Bezug auf Sek. 4.1 wird bei sofortigem Anschluss die erste Grundgebühr einige Tage nach der Registrierung verrechnet. Bei vorzeitigem Abschluss wird die erste Grundgebühr zu Beginn des auf die Registrierung folgenden Jahres verrechnet.
20. Nach der ersten Grundgebühr verrechnet FINSOM die Grundgebühr zu Beginn jedes Ziviljahres und allfällige Verfahrenskosten, wann diese anfallen.
21. Die jährliche Grundgebühr wird dem angeschlossenen Anbieter direkt in Rechnung gestellt, sofern unter Sek. 4.2.1 oder 4.2.2 keine anderslautenden Anweisungen vorliegen.
22. Aus Gründen der Vertraulichkeit werden allfällige Verfahrenskosten direkt dem angeschlossenen Anbieter in Rechnung gestellt.
23. FINSOM versendet seine Rechnungen per E-Mail gemäss den vom angeschlossenen Unternehmen registrierten Daten.
24. Sofern nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von 30 Tagen zahlbar.

#### 4.2.1 Finanzgruppe

25. Eine Finanzgruppe kann eine Einheit der Gruppe benennen, um die jährliche Grundgebühr der angeschlossenen Einheiten der Gruppe zu bezahlen.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

### 4.2.2 Art. 99 FIDLEV

26. FINSOM kann eine oder mehrere Drittorganisationen bezeichnen, um die jährliche Grundgebühr (Sek. 4.2) *einzuziehen* und an FINSOM zu *überweisen*.
27. Diese Drittorganisationen treffen die erforderlichen Massnahmen, um jegliche Verwechslung zwischen ihren Tätigkeiten oder ihren Beziehungen zu den Anbietern und denen der Ombudsstelle zu vermeiden<sup>3</sup>.
28. Die Beendigung einer Beziehung zwischen einer bezeichneten Drittorganisation und einem Anbieter hat keinen Einfluss auf dessen Anschluss an die Ombudsstelle.

### 4.2.3 Outsourcing

29. Aus wirtschaftlichen Gründen kann FINSOM seine Rechnungsstellung an einen vom Finanzsektor unabhängigen Drittanbieter auslagern.

## 5 Pflichten des angeschlossenen Unternehmens

### 5.1 Antwortpflicht<sup>4</sup>

30. Wird eine Beschwerde zur Mediation (oder *Vermittlung*) zugelassen, muss der angeschlossene Anbieter innerhalb von 5 Arbeitstagen auf das Mandat zum Erscheinen, auf Aufforderungen zur Stellungnahme und auf Informationsanfragen von FINSOM oder des Mediators antworten.
31. Ist die Frist von 5 Tagen zu kurz, kann der Anbieter eine Verlängerung beantragen, sofern er einen triftigen Grund dafür hat.
32. Der Anbieter steht es frei, eine Vereinbarung mit der Gegenpartei auszuhandeln oder den Schlussfolgerungen von FINSOM bzw. dem Mediator zu folgen.

### 5.2 Informationspflicht

33. FINSOM veröffentlicht keine Liste der angeschlossenen Anbieter. Öffentliche Listen werden von der FINMA oder der FIDLEG-Registrierungsstelle geführt, zum Beispiel.
34. Der Anbieter, der der Wirtschaftsmediation/FIDLEG angeschlossen ist, informiert seine Kund/innen über das Beschwerdeverfahren des Unternehmens, das *vor* der Befassung von FINSOM einzuhalten ist, und über die Möglichkeit, bei FINSOM eine Mediation zu beantragen, *bevor* eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde mit dem Fall befasst wird oder wurde.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Art. 3 Bst. d des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

<sup>4</sup> *Teilnahmepflicht*, art. 78 FIDLEG.

<sup>5</sup> Art. 75 Abs. 4 Bst. b, 8 Abs. 1 Bst. c. e 76 et 87 Abs. 3 FIDLEG. Bezüglich des Beschwerdeverfahrens des Unternehmens siehe auch *ISO 9001 – Quality Management System et ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations et Guidelines on complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors JC 2018 35, 04/10/2018*.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

35. Der Anbieter, der der Arbeitsmediation/ArG angeschlossen ist, informiert seine Mitarbeiter über die Möglichkeit, FINSOM für ein vertrauliches Gespräch anzurufen und eine Mediation zu beantragen, *bevor*<sup>6</sup> eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde angerufen wird oder wurde. Der angeschlossene Arbeitgeber informiert seine Mitarbeiter auch über ihre Pflichten, zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz beizutragen, indem sie auf Antrag von FINSOM an einem Mediationsverfahren teilnehmen.
36. Der angeschlossene Anbieter informiert Kunden oder Mitarbeiter auch über die:<sup>7</sup>
- a. Name und URL-Adresse von FINSOM.
  - b. Sprache(n), in der/denen FINSOM eingegeben werden kann (FR, DE, IT und/oder EN).
37. Die auf der Website von FINSOM angegebene Postadresse und/oder Telefonnummer kann auf Anfrage eines Kunden oder Mitarbeiters mitgeteilt werden.
38. Die angeschlossenen Anbieter werden gebeten, die E-Mail-Adressen von FINSOM nicht zu veröffentlichen und diese Daten nicht an Kunden, Mitarbeiter oder andere Dritte weiterzugeben.
39. Die Informationen müssen jeweils für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder die Arbeitsmediation/ArG bereitgestellt werden:<sup>8</sup>
- a. Bei der Aufnahme einer neuen Geschäfts- oder Arbeitsbeziehung.
  - b. Bei der Verweigerung eines Rechts, das der Kunde oder der Arbeitnehmer geltend macht.
  - c. Jederzeit auf Verlangen eines Kunden oder Angestellten.
40. Die Informationen werden in geeigneter Form bereitgestellt. Sie können in standardisierter Form auf Papier (z.B. Informationsblatt) und/oder elektronisch (z.B. Website für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder Intranet für die Arbeitsmediation/ArG) zur Verfügung gestellt werden.<sup>9</sup>

## 5.3 Finanzierungspflicht

41. Die finanziellen Beiträge von FINSOM beachten das *Prinzip der Kausalität*.<sup>10</sup>
42. Die angeschlossenen Anbieter sind zur Beitragszahlung verpflichtet (Sek. 4.2).

## 6 Annullierung

43. Wenn der Anbieter keine FINMA-Bewilligung oder keine Eintragung bei einer FIDLEG-Registrierungsstelle erhält, wird der Anschluss annulliert.
44. Im Falle einer Annullierung erstattet FINSOM auf Antrag unter Nachweis der Ablehnung der OAR-GwG, der FINMA oder der Registrierungsstelle, die im laufenden Ziviljahr erhobene jährliche Grundgebühr.

---

<sup>6</sup> BG-Urteil 2C\_462/2011 vom 9.5.2012

<sup>7</sup> Art. 79 Abs. 2 et 75 Abs. 5 FIDLEG

<sup>8</sup> Art. 79 Abs. 1 FIDLEG

<sup>9</sup> Art. 9 Abs. 3 et 79 Abs. 2 FIDLEG

<sup>10</sup> Art. 80 FIDLEG und *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, David Thomas and Francis Frizon for THE WORLD BANK, January 2012, p. 36-37.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

## 7 Austritt

- 45. Der Anbieter kann jedes Jahr bis zum 31. Dezember kündigen (*Austrittsfrist*).
- 46. Ein Austritt muss schriftlich (per Post oder E-Mail) erklärt werden.
- 47. Die Kündigung muss den Grund für den Austritt angeben.
- 48. Im Falle eines Austritts gibt es keine Rückerstattung der Grundgebühr.
- 49. Neue Vermittlungsanträge werden bis zum 31. Dezember bearbeitet. Laufende Verfahren werden nicht unterbrochen. Die Kosten des Verfahrens bleiben auf Rechnung des ausscheidenden Unternehmens.

## 8 Ausschluss

- 50. FINSOM *muss* einen angeschlossenen Anbieter aus folgenden Gründen ausschliessen:
  - a. Der Anbieter kommt seinen Pflichten (Sek. 5) trotz mehrmaliger Erinnerungen nicht nach.
  - b. FINSOM kann den Anbieter trotz mehrerer Versuche weder per E-Mail, Post noch telefonisch erreichen.
  - c. Der Anbieter verliert seine FINMA-Bewilligung oder seine Eintragung bei einer FIDLEG-Registrierungsstelle.
- 51. FINSOM *kann* einen Anbieter aus anderen berechtigten Gründen ausschliessen.
- 52. Der Ausschluss eines Anbieters, der zu einer Gruppe gehört, hat keine Auswirkungen auf den Anschluss anderer Anbieter dieser Gruppe.
- 53. Die Direktion ist für die Entscheidung über den Ausschluss zuständig.
- 54. Im Falle eines Ausschlusses wird die jährliche Grundgebühr nicht zurückerstattet.

## 9 Wiederaufnahme

- 55. Bei Annullierung (Sek. 6) oder Austritt (Sek. 7) kann der Anbieter, der die Voraussetzungen der Art. 3 oder 4 erfüllt, sich jederzeit wieder anschliessen.
- 56. Bei Ausschluss (Sek. 8) kann sich der Anbieter wieder anschliessen, wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind:
  - a. Er erfüllt die Voraussetzungen der Art. 3 oder 4.
  - b. Er unterliegt keinem Tätigkeitsverbot im Schweizer Finanzsektor.
  - c. Er begleicht allfällige offene Rechnungen.
- 57. Eine Wiederaufnahme wird wie einen sofortigen Neuanschluss behandelt (Sek. 4.1). Unter anderem wird die Grundgebühr verrechnet.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

*Jeder Hinweis auf das Männliche gilt auch für das Weibliche.*

## 10 Beschwerden

58. Bei Unzufriedenheit kann der Anbieter schriftlich bei der Direktion reklamieren, die innerhalb von 30 Tagen antwortet.
59. Wenn der Anbieter mit der Antwort der Direktion nicht zufrieden ist, kann das Unternehmen seine Beschwerden an das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) richten.

## 11 INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde am **7. Oktober 2025** von der Direktion verabschiedet. Es ist vom Eidgenössischen Finanzdepartement (EFD) genehmigt.

*Im Falle von Auslegungsschwierigkeiten aufgrund von Unterschieden zwischen der französischen und der deutschen Fassung dieser Satzungen ist die französische Fassung massgebend.*