

# 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	Anschluss .....	3
4.2	Rechnungsstellung .....	3
4.2.1	Finanzgruppe.....	4
4.2.2	Einnahme durch einen Dritten .....	4
4.2.3	Outsourcing.....	4
5	PFLICHTEN DES ANGESCHLOSSENEN ANBIETERS .....	4
5.1	Antwortpflicht.....	4
5.2	Informationspflicht .....	5
5.3	Finanzierungspflicht .....	6
6	ANNULLIERUNG .....	6
7	AUSTRITT .....	6
8	AUSSCHLUSS .....	6
9	WIEDERAUFNAHME .....	7
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 einziehen.

## **3 Anschlussbedingungen**

3. Anbieter, die eine Tätigkeit ausüben, die einer Aufsichtsart<sup>1</sup> im Finanzsektor unterliegt, sowie Anbieter, die derselben Finanzgruppe wie diese angehören, ihren Sitz in der Schweiz haben oder Kunden in der Schweiz bedienen, können sich FINSOM anschliessen.
4. Mit Ausnahme der Anbieter, die Art. 77 FIDLEG unterliegen<sup>2</sup>, muss der aufsichtspflichtige Anbieter zum Zeitpunkt des Anschlusses über die erforderliche Bewilligung, Eintragung oder Unterstellung verfügen, um seine Tätigkeit im Finanzsektor rechtmässig ausüben zu können.
5. Der Anschluss kann durch gesetzliche Verpflichtung (*Pflicht*)<sup>3</sup> oder durch Selbstregulierung (*freiwillig*) erfolgen.
6. Der Anschluss lautet auf den Namen des Anbieters (*Einzelanschluss*).
7. Grundsätzlich umfasst der Anschluss alle Tätigkeiten des Anbieters (*Vollanschluss*). Der Anbieter kann den Anschluss auf die der FIDLEG unterstellten Tätigkeiten beschränken (*Teilanschluss*), sofern er FINSOM und die Kunden darüber informiert.
8. Der Anschluss ist unbefristet bis zur Annulierung (Sek. 6), zum Austritt (Sek. 7) oder Ausschluss (Sek. 8).
9. Die üblichen Kommunikationsmittel zwischen FINSOM und den angeschlossenen Anbietern sind E-Mail und die FINSOM-Website. FINSOM ist auch per Telefon und Post erreichbar
10. Die Anschlüsse, Ablehnungen und Ausschlüsse werden der FINMA oder der FIDLEG-Registrierungsstelle (oder FIDLEG-Register) mitgeteilt, wenn der Anschluss obligatorisch ist,<sup>4</sup> und können diesen gemeldet werden, wenn der Anschluss freiwillig ist.

---

<sup>1</sup> Z. B. FINMA-Bewilligung oder -Registrierung, Eintragung in ein FIDLEG-Register, Unterstellung unter eine SRO oder Ähnliches.

<sup>2</sup> Zum Zeitpunkt des Anschlusses können sie sich im FINMA- Bewilligungsverfahren oder der Eintragung in ein FIDLEG-Register befinden.

<sup>3</sup> Art. 77 FIDLEG

<sup>4</sup> Art. 83 FIDLEG

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Anschluss**

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

11. FINSOM kann nicht öffentlich zugängliche Informationen auch mit der FINMA, der Aufsichtsorgan, der FIDLEG-Register, der Prüfstelle und dem EFD austauschen, sofern die Informationen für die Erfüllung ihrer Aufgaben nützlich sind und die Vertraulichkeit der Mediation gewahrt bleibt.<sup>5</sup>
12. 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.

## **4 Anschlussverfahren**

### **4.1 Anschluss**

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

### **4.2 Rechnungsstellung**

18. FINSOM berechnet eine jährliche Grundgebühr pro *Ziviljahr* (1. Januar bis 31. Dezember) und eventuelle Verfahrenskosten (*finanzielle Beiträge*).
19. Die finanziellen Beiträge werden auf der Website von FINSOM veröffentlicht.
20. Mit Bezug auf Sek. 4.1, bei sofortigem Anschluss wird die erste Grundgebühr einige Tage nach Eingang des Anschlussformulars in Rechnung gestellt. Bei vorzeitigem Anschluss wird die erste Grundgebühr zu Beginn des folgenden Jahres in Rechnung gestellt.
21. Nach der ersten Grundgebühr verrechnet FINSOM die Grundgebühr zu Beginn jedes Ziviljahres und allfällige Verfahrenskosten, wann diese anfallen.
22. 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.
23. Aus Gründen der Vertraulichkeit werden allfällige Verfahrenskosten direkt dem angeschlossenen Anbieter in Rechnung gestellt.

---

<sup>5</sup> Art. 88 FIDLEG

## **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

### **Anschluss**

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

24. FINSOM versendet seine Rechnungen per E-Mail gemäss den vom angeschlossenen Unternehmen registrierten Daten.

25. Sofern nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von 30 Tagen zahlbar.

#### **4.2.1 Finanzgruppe**

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

#### **4.2.2 Einnahme durch einen Dritten<sup>6</sup>**

27. FINSOM kann eine oder mehrere Drittorganisationen bezeichnen, um die jährliche Grundgebühr (Sek. 4.2) einzuziehen und an FINSOM zu überweisen.

28. 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>7</sup>.

29. Die Beendigung einer Beziehung zwischen einer bezeichneten Drittorganisation und einem Anbieter hat keinen Einfluss auf dessen Anschluss an die Ombudsstelle.

#### **4.2.3 Outsourcing**

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

## **5 Pflichten des angeschlossenen Anbieters**

### **5.1 Antwortpflicht<sup>8</sup>**

31. 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.

32. Ist die Frist von 5 Tagen zu kurz, kann der Anbieter eine Verlängerung beantragen, sofern er einen triftigen Grund dafür hat.

33. Der Anbieter steht es frei, eine Vereinbarung mit der Gegenpartei auszuhandeln oder den Schlussfolgerungen von FINSOM bzw. dem Mediator zu folgen.

---

<sup>6</sup> Art. 99 FIDLEV

<sup>7</sup> Art. 3 Bst. d des Bundesgesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG).

<sup>8</sup> *Teilnahmepflicht*, art. 78 FIDLEG.

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Anschluss**

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

### **5.2 Informationspflicht**

34. FINSOM veröffentlicht keine Liste der angeschlossenen Anbieter. Öffentliche Listen werden von der FINMA oder der FIDLEG-Register geführt, zum Beispiel.
35. Der Anbieter, der der Wirtschaftsmediation/FIDLEG angeschlossen ist, informiert seine Kund/innen über:
  - a. Seinen Teilanschluss (Sek. 3), falls zutreffend.
  - b. Das Beschwerdeverfahren, das *vor* der Kontaktaufnahme mit FINSOM bei Unzufriedenheit mit der Geschäftsbeziehung zu befolgen ist.
  - c. Die Möglichkeit, sich im Falle der Verweigerung eines vom Kunden geltend gemachten Rechts an FINSOM zu wenden.
36. Der Anbieter, der der Arbeitsmediation/ArG angeschlossen ist, informiert seine Mitarbeiter über:
  - a. Die Pflicht<sup>9</sup> des Arbeitgebers und der Arbeitnehmer, zur Lösung von Konflikten am Arbeitsplatz beizutragen.
  - b. Das interne Verfahren, das möglichst *vor* der Kontaktaufnahme mit FINSOM bei Unzufriedenheit mit dem Arbeitsverhältnis zu befolgen ist.
  - c. Der Möglichkeit, FINSOM zu kontaktieren, wenn Schwierigkeiten bei der Einhaltung des internen Verfahrens (Bst. b) bestehen oder wenn ein vom Arbeitnehmer geltend gemachtes Recht verweigert wird.
37. Der angeschlossene Anbieter informiert Kunden oder Mitarbeiter auch über die:<sup>10</sup>
  - a. Name und URL-Adresse von FINSOM.
  - b. Sprache(n), in der/denens FINSOM eingegeben werden kann (FR, DE, IT und/oder EN).
38. Die auf der Website von FINSOM angegebene Postadresse und/oder Telefonnummer kann auf Anfrage eines Kunden oder Mitarbeiters mitgeteilt werden.
39. 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.
40. Die Informationen müssen jeweils für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder die Arbeitsmediation/ArG bereitgestellt werden:<sup>11</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.
41. 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>12</sup>

<sup>9</sup> BG-Urteil 2C\_462/2011 vom 9.5.2012

<sup>10</sup> Art. 79 Abs. 2 et 75 Abs. 5 FIDLEG

<sup>11</sup> Art. 79 Abs. 1 FIDLEG

<sup>12</sup> Art. 9 Abs. 3 et 79 Abs. 2 FIDLEG

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Anschluss**

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

### **5.3 Finanzierungspflicht**

42. Die finanziellen Beiträge von FINSOM beachten das *Prinzip der Kausalität*.<sup>13</sup>
43. Die angeschlossenen Anbieter sind zur Beitragzahlung verpflichtet (Sek. 4.2).

### **6 Annullierung**

44. Wenn der Anbieter, der einem Pflichtanschluss untersteht (Sek. 3), keine Bewilligung der FINMA oder keine Eintragung in ein FIDLEG-Register erhält, wird der Anschluss annulliert.
45. Im Falle einer Annullierung erstattet FINSOM auf Antrag unter Nachweis der Ablehnung der FINMA oder der FIDLEG-Register, die im laufenden Ziviljahr erhobene jährliche Grundgebühr.

### **7 Austritt**

46. Der Anbieter kann jedes Jahr bis zum 31. Dezember kündigen (*Austrittsfrist*).
47. Ein Austritt muss schriftlich (per Post oder E-Mail) erklärt werden.
48. Die Kündigung muss den Grund für den Austritt angeben.
49. Im Falle eines Austritts gibt es keine Rückerstattung der Grundgebühr.
50. 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**

51. 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 erfüllt nicht mehr die Voraussetzungen für die Ausübung seiner Tätigkeit im Finanzsektor.
52. FINSOM *kann* einen Anbieter aus anderen berechtigten Gründen ausschliessen.
53. Der Ausschluss eines Anbieters, der zu einer Gruppe gehört, hat keine Auswirkungen auf den Anschluss anderer Anbieter dieser Gruppe.

---

<sup>13</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.*

54. Die Direktion ist für die Entscheidung über den Ausschluss zuständig.
55. Im Falle eines Ausschlusses wird die jährliche Grundgebühr nicht zurückerstattet.

## **9 Wiederaufnahme**

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

## **10 Beschwerden**

59. Bei Unzufriedenheit kann der Anbieter schriftlich bei der Direktion reklamieren, die innerhalb von 30 Tagen antwortet.
60. 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 **28. November 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.*