



# 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	Aktivierung.....	3
4.3	Rechnungsstellung .....	3
4.3.1	Finanzgruppe .....	3
4.3.2	Art. 99 FIDLEV .....	3
4.3.3	Outsourcing .....	4
4.4	Suspendierung .....	4
5	PFLICHTEN DES ANGESCHLOSSENEN UNTERNEHMENS.....	4
5.1	Teilnahmepflicht .....	4
5.2	Informationspflicht.....	4
5.3	Finanzierungspflicht.....	5
6	AUSTRITT.....	5
7	AUSSCHLUSS .....	5
8	WIEDERAUFNAHME.....	6
9	BESCHWERDEN .....	6
10	INKRAFTTRETEN .....	6

# 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. Unternehmen, die der Ombudsstelle ("FINSOM") angeschlossen sind.
  - b. Organisationen, die die jährliche Grundgebühr von FINSOM im Sinne von Art. 99 FIDLEV einziehen.

### 3 Anschlussbedingungen

3. Unternehmen, die einer Selbstregulierungsorganisation (GwG-SRO) oder einer FINMA-Bewilligung unterstellt sind oder deren Kundenberater in einem von der FINMA anerkannten Register eingetragen sein müssen, können sich der FINSOM anschliessen.
4. Das Unternehmen kann sich zum Zeitpunkt des Anschlusses in der Gründungsphase, in der Genehmigungsphase, oder in der Registrierungsphase befinden.
5. Der Anschluss kann durch gesetzliche Verpflichtung (Pflicht) oder durch Selbstregulierung (freiwillig) erfolgen.
6. Der Anschluss lautet auf den Namen des angeschlossenen Unternehmens (Einzelanschluss).
7. Der Anschluss gilt auf unbestimmte Zeit, d.h. bis zum Austritt oder Ausschluss des Unternehmens.
8. Die üblichen Kommunikationsmittel zwischen FINSOM und den angeschlossenen Unternehmen sind E-Mail und die FINSOM-Website. FINSOM ist auch per Telefon und Post erreichbar.
9. Die Anschlüsse werden der FINMA und/oder der Registrierungsstelle mitgeteilt, einschliesslich der freiwilligen Anschlüsse.<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.<sup>2</sup>
11. Angeschlossenen Unternehmen sind verpflichtet, die FINSOM-Reglemente einzuhalten.

---

<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 im laufenden Jahr (sofortiger Anschluss) oder im Voraus für das nächste Jahr (vorzeitiger Anschluss) anzumelden.
14. Die Richtigkeit, der an FINSOM übermittelten Daten kann von FINSOM, der zuständigen Aufsichtsbehörde oder dem zuständigen Register überprüft werden.
15. Das angeschlossene Unternehmen ist verpflichtet, FINSOM über jede Änderung der registrierten Daten zu informieren.
16. FINSOM informiert die FINMA und/oder die Registrierungsstelle über den Anschluss oder dessen Ablehnung.

### 4.2 Aktivierung

17. Der Anschluss wird durch die Bezahlung der jährlichen Grundgebühr und die Unterstellung unter eine GwG-SRO, den Eintrag in ein von der FINMA anerkanntes Register oder die Bewilligung der FINMA aktiviert.

### 4.3 Rechnungsstellung

18. Die jährliche Grundgebühr wird dem angeschlossenen Unternehmen direkt in Rechnung gestellt, sofern unter Sek. 4.3.1 oder 4.3.2 keine anderslautenden Anweisungen vorliegen.
19. Die jährliche Grundgebühr kann nach der Austrittsfrist (Sek. 6) im Voraus (für das nächste Anschlussjahr) in Rechnung gestellt werden, damit FINSOM seiner Informationspflicht (Art. 10) nachkommen kann.
20. Aus Gründen der Vertraulichkeit werden allfällige Verfahrenskosten direkt dem angeschlossenen Unternehmen in Rechnung gestellt.
21. FINSOM versendet seine Rechnungen per E-Mail gemäss den vom angeschlossenen Unternehmen registrierten Daten.
22. Sofern nicht anders vereinbart, sind Rechnungen innerhalb von 30 Tagen zahlbar.

#### 4.3.1 Finanzgruppe

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

#### 4.3.2 Art. 99 FIDLEV

24. Drittorganisationen können die jährliche Grundgebühr von FINSOM zusammen mit ihren eigenen Leistungen einziehen und sie an FINSOM überweisen.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

### 4.3.3 Outsourcing

25. FINSOM ist ein vom Gesetzgeber, dem Marktüberwachungssystem und den Akteuren der freien Wirtschaft im Finanzsektor unabhängiger Verein. Aus wirtschaftlichen Gründen kann FINSOM seine Rechnungsstellung an einen vom Finanzsektor unabhängigen Drittanbieter auslagern, der die gleichen Pflichten zur Vertraulichkeit und zum Berufsgeheimnis wie FINSOM erfüllt.

### 4.4 Suspendierung

26. Wenn die jährliche Grundgebühr oder die Verfahrensgebühr unbezahlt bleibt, kann FINSOM den Anschluss suspendieren.

27. FINSOM kann die FINMA und/oder die Registrierungsstelle über die Suspendierung informieren.

## 5 Pflichten des angeschlossenen Unternehmens

### 5.1 Teilnahmepflicht

28. Das angeschlossene Unternehmen muss innerhalb der von FINSOM bzw. dem Mediator gewährten Fristen auf das Mandat zum Erscheinen, auf Aufforderungen zur Stellungnahme und auf Informationsanfragen des Mediators antworten.

### 5.2 Informationspflicht

29. Das Unternehmen, das 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>3</sup>

30. Das Unternehmen, das der Arbeitsmediation/ArG angeschlossen ist, informiert seine Mitarbeiter über die Möglichkeit, FINSOM für ein vertrauliches Gespräch anzurufen und eine Mediation zu beantragen, *bevor* <sup>4</sup> eine Schlichtungsbehörde, ein Gericht, ein Schiedsgericht oder eine Verwaltungsbehörde angerufen wird oder wurde. Das angeschlossene Unternehmen informiert seine Mitarbeiter auch über ihre Pflichten, zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz beizutragen, indem sie auf Antrag von FINSOM an einem Mediationsverfahren teilnehmen.

31. Das Unternehmen informiert auch über die:<sup>5</sup>

- a. Name und URL von FINSOM. Die Postanschrift ist nur auf Anfrage anzugeben.
- b. Sprache(n), in der/denen FINSOM eingegeben werden kann (FR, DE, IT und/oder EN).

---

<sup>3</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.*

<sup>4</sup> BG-Urteil 2C\_462/2011 vom 9.5.2012

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

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Anschluss

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

32. Die Informationen müssen jeweils für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder die Arbeitsmediation/ArG bereitgestellt werden:<sup>6</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.
33. Die Informationen werden in geeigneter Form bereitgestellt. Sie können in standardisierter Form auf Papier (z.B. Eröffnungsunterlagen oder Vertrag) und/oder elektronisch (z.B. Website für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG oder Intranet für die Arbeitsmediation/ArG) zur Verfügung gestellt werden.<sup>7</sup>

### 5.3 Finanzierungspflicht

34. Für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG, jedes angeschlossene Unternehmen leistet einen jährlichen finanziellen Beitrag (Art. 80 FIDLEG) und deckt seine Verfahrenskosten (Art. 75 Abs. 1 FIDLEG). Für die Arbeitsmediation/ArG gelten die Grundsätze des FIDLEG sinngemäss.
35. Die finanziellen Beiträge von FINSOM beachten das "Prinzip der Kausalität".<sup>8</sup>
36. Finanzielle Beiträge für die Wirtschaftsmediation/FIDLEG bedürfen der Genehmigung durch das Eidgenössische Finanzdepartement (EFD) und müssen in der genehmigten Form angewendet werden.
37. Finanzielle Beiträge werden auf der FINSOM-Website in transparenter Weise veröffentlicht.

## 6 Austritt

38. Ein Austritt muss von dem angeschlossenen Unternehmen schriftlich und unter Angabe des Grundes bei FINSOM bis spätestens 30. September für den 31. Dezember eingereicht werden.
39. Im Falle eines Austritts gibt es keine Rückerstattung der Grundgebühr.
40. Neue Vermittlungsanträge werden bis zum 31. Dezember bearbeitet. Laufende Verfahren werden nicht unterbrochen. Die Kosten des Verfahrens bleiben auf Rechnung des ausscheidenden Unternehmens.

## 7 Ausschluss

41. Ein angeschlossenes Unternehmen, das wiederholt gegen die oben genannten Pflichten (Sek. 5) verstösst, wird von FINSOM ausgeschlossen.
42. Gemäss den Anschlussbedingungen (Sek. 3) muss ein angeschlossenes Unternehmen, das das Recht zur Ausübung von Tätigkeiten im Schweizer Finanzsektor verliert oder verboten wird, auch aus FINSOM ausgeschlossen werden.

---

<sup>6</sup> Art. 79 Abs. 1 FIDLEG

<sup>7</sup> Art. 9 Abs. 3 et 79 Abs. 2 FIDLEG

<sup>8</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.*

43. Die Direktion ist für die Entscheidung über den Ausschluss zuständig.
44. Der Ausschluss des zu einer Gruppe gehörenden Unternehmens hat keine Auswirkungen auf die Zugehörigkeit der anderen Unternehmen in der Gruppe.
45. FINSOM informiert die FINMA und/oder die Registrierungsstelle über den Ausschluss.
46. Im Falle eines Ausschlusses bleibt die jährliche Grundgebühr geschuldet oder wird nicht zurückerstattet.

## 8 Wiederaufnahme

47. Im Falle eines erfolgten Ausschlusses sind Anträge auf einen Wieder-Anschluss direkt an die Direktion zu richten.
48. Es ist nicht ausgeschlossen, dass die Direktion ein ausgeschlossenes Unternehmen wieder aufnehmen kann. Das hängt von den Umständen ab.
49. FINSOM informiert die FINMA und/oder die Registrierungsstelle über die Wiederaufnahme.

## 9 Beschwerden

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

## 10 INKRAFTTRETEN

Dieses Reglement wurde am **16. September 2023** 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.*