

## **VEREIN OMBUDSSTELLE FINANZDIENSTLEISTER (OFD)**

### **ORGANISATIONSREGLEMENT**

Gestützt auf Art. 84 Abs. 2 lit. c FIDLEG und §19 Abs. 2 der Vereinsstatuten erlässt der Vorstand folgendes Organisationsreglement:

#### **Einleitung**

##### **§1 Gegenstand**

Dieses Organisationsreglement regelt die Voraussetzungen des Anschlusses und des Ausschlusses der Finanzdienstleister und Branchenorganisationen sowie die Tätigkeiten des Vorstands und sein Zusammenwirken mit den anderen Organen des Vereins. Es stellt Grundsätze für Tätigkeit des Ombudsmannes, der Geschäftsstelle sowie der Schlichtungsstellen auf.

#### **Anschluss und Ausschluss der Finanzdienstleister** (§11 - §12 Statuten)

##### **§2 Anschluss von Finanzdienstleister**

(Art. 78 - Art. 80 FIDLEG; 84 Abs. 2 lit. c FIDLEG; Art. 100 Abs. 1 FIDLEV; Art- 101 Abs. 3 FIDLEV)

Finanzdienstleister, die sich der Ombudsstelle des Vereins OFD anschliessen wollen, müssen folgende Voraussetzungen dauernd erfüllen:

- a) Unterzeichnung des Anschlussvertrages mit der Geschäftsstelle;
- b) Erfüllung der Teilnahmepflicht nach Art. 78 FIDLEG;
- c) Erfüllung der Informationspflicht nach Art. 79 FIDLEG;
- d) Zahlung der einmaligen Aufnahmegebühr sowie des Jahresbeitrages (Art. 80 FIDLEG);
- e) Zahlung der Beiträge für die Vermittlungsverfahren, an denen sie als Partei beteiligt sind (Art. 80 FIDLEG).

##### **§3 Anschluss von Branchenorganisationen**

(Art. 100 Abs. 1 FIDLEV)

Branchenorganisationen von Finanzdienstleistern, die sich der Ombudsstelle des Vereins OFD anschliessen wollen, müssen folgende Voraussetzungen erfüllen:

- a) Unterzeichnung des Anschlussvertrages mit der Geschäftsstelle;
- b) Vorlage eines Adressverzeichnisses ihrer Mitglieder, die sich der Ombudsstelle des Vereins OFD anschliessen wollen;
- c) Zahlung der einmaligen Aufnahmegebühr sowie des Jahresbeitrages.

#### **§4 Pflicht der Ombudsstelle zur Aufnahme**

(Art. 81 FIDLEG; Art. 100 Abs. 2 und Abs. 3 FIDLEV)

<sup>1</sup> Erfüllt ein Finanzdienstleister oder eine Branchenorganisation die Voraussetzungen zum Anschluss, so ist die Ombudsstelle des Vereins OFD dazu verpflichtet, diesen zu gewähren.

<sup>2</sup> Sie ist nicht verpflichtet, einen nach Art. 82 FIDLEG ausgeschlossenen Finanzdienstleister aufzunehmen.

<sup>3</sup> Sie nimmt die ihr vom EFD zum Anschluss zugewiesene Finanzdienstleister auf.

<sup>4</sup> Lehnt sie die Aufnahme ab, so kann beim Schiedsgericht gemäss der Sanktions- und Schiedsordnung Beschwerde eingereicht werden.

#### **§5 Ausschluss von Finanzdienstleistern und Branchenorganisationen**

(Art. 82 FIDLEG)

<sup>1</sup> Erfüllt ein Finanzdienstleister oder eine Branchenorganisation die Anschlussvoraussetzungen nicht mehr, wird er von der Geschäftsstelle unter Ansetzung einer angemessenen Frist und der Androhung des Ausschlusses zur Nachbesserung aufgefordert. Wird die verlangte Nachbesserung nicht vorgenommen, so wird er/sie von der Ombudsstelle des Vereins OFD ausgeschlossen.

<sup>2</sup> Gegen den Ausschlussentscheid kann beim Schiedsgericht gemäss der Sanktions- und Schiedsordnung Beschwerde eingereicht werden.

#### **§6 Information**

(Art. 83 FIDLEG)

Die Ombudsstelle des Vereins OFD informiert die zuständigen Aufsichtsbehörden und die Registrierungsstelle über den Anschluss, den verweigerten Anschluss und den Ausschluss von Finanzdienstleistern und Branchenorganisationen.

**Vorstand**  
(§17 - §19 Statuten)

**§7 Vermeidung von Interessenkonflikten**

<sup>1</sup> Vorstandsmitglieder üben keine Tätigkeit für die Geschäftsstelle oder für eine Schlichtungsstelle aus und erteilen keine Auskünfte an angeschlossene Finanzdienstleister oder deren Kunden.

<sup>2</sup> Sie lassen sich nicht zum Ombudsmann des Vereins OFD ernennen.

**§8 Erlasse**

Der Vorstand erlässt das Organisationsreglement, die Verfahrensordnung, die Beitrags- und Kostenordnung sowie die Sanktions- und Schiedsordnung. Die Erlasse werden in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch herausgegeben. Im Falle von sprachlichen Abweichungen ist der deutsche Text massgebend.

**§9 Sitzungen**

<sup>1</sup> Der Vorstand trifft sich regelmässig zu Sitzungen, soweit es die Führung des Vereins erfordert.

<sup>2</sup> Jedes Mitglied kann vom Präsidenten unter der Angabe der Traktanden die Einberufung einer Sitzung verlangen.

<sup>3</sup> Zur Gewährleistung einer angemessenen Vorbereitung wird die Traktandenliste mit allen Sitzungsunterlagen bis spätestens zehn Tage vor der Sitzung versandt. In dringenden Fällen kann von dieser Frist auch abgewichen werden.

<sup>4</sup> Anstelle einer Sitzung kann auch eine Telefon- oder Videokonferenz abgehalten werden.

**§10 Protokoll**

<sup>1</sup> Über die Sitzung ist ein schriftliches Protokoll zu verfassen.

<sup>2</sup> Das Protokoll wird vom Protokollführer und vom Präsidenten unterzeichnet.

<sup>3</sup> Der Protokollführer wird vom Vorstand ernannt und braucht weder Mitglied des Vereins OFD noch des Vorstandes zu sein.

<sup>4</sup> Zirkulationsbeschlüsse und Präsidialentscheide werden in das Protokoll der nächsten Vorstandssitzung aufgenommen.

<sup>5</sup> Das Protokoll listet die Pendenzen auf.

### **§11 Zustellung der Protokolle und Einsichtsrecht**

<sup>1</sup> Die Protokolle werden an alle Vorstandsmitglieder und den Ombudsmann versandt.

<sup>2</sup> Die Protokolle werden während zehn Jahren aufbewahrt.

<sup>3</sup> Die Revisionsstelle hat auf Verlangen Einsicht in die Protokolle.

<sup>4</sup> Dritten wird grundsätzlich keine Einsicht gewährt, der Vorstand kann jedoch Ausnahmen beschliessen.

### **§12 Präsidialentscheid**

<sup>1</sup> In dringenden Angelegenheiten, in denen es nicht möglich ist, eine beschlussfähige Telefon- oder Videokonferenz abzuhalten, kann der Präsident allein entscheiden.

<sup>2</sup> Die Mitglieder des Vorstands und das Sekretariat sind unverzüglich über den Präsidialentscheid zu informieren.

<sup>3</sup> Der Präsidialentscheid ist den Vorstandsmitgliedern bei der nächsten Vorstandssitzung zum Entscheid vorzulegen.

### **§13 Sekretär**

Der Vorstand kann einen Sekretär zur Protokollführung an den Vorstandssitzungen ernennen. Dieser muss weder Mitglied des Vereins OFD noch des Vorstandes sein.

### **Präsident**

(§17 Abs. 5 Statuten)

### **§14 Pflichten**

<sup>1</sup> Der Präsident vertritt den Verein OFD nach aussen, insbesondere gegenüber der Eidgenössischen Finanzdirektion (EFD) und den Medien.

<sup>2</sup> Er stellt die effiziente Arbeit im Vorstand sicher, bereitet die Vorstandssitzungen vor und lädt rechtzeitig zu den Vorstandssitzungen ein.

## **Ombudsmann** (§20 Statuten)

### **§15 Rechte und Pflichten**

(Art. 86 FIDLEG)

<sup>1</sup> Der Ombudsmann steht in engem Kontakt mit dem Vorstand und informiert ihn regelmässig über seine Tätigkeit.

<sup>2</sup> Er verfasst den Jahresbericht, lässt ihn vom Vorstand genehmigen, stellt ihn dem EFD zu und ist für seine Veröffentlichung besorgt.

<sup>3</sup> Er berät den Vorstand in Bezug auf Verbesserungen und Anpassungen der Reglemente des Vereins OFD.

<sup>4</sup> Der Ombudsmann sorgt für einen regelmässigen Erfahrungsaustausch mit und unter den Vermittlern und organisiert Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen.

<sup>5</sup> Er kann nach Rücksprache mit dem Vorstand einen oder mehrere externe Rechtsanwälte zur Unterstützung in rechtlichen Fragen und für Weiterbildungsveranstaltungen beiziehen.

### **§16 Unabhängigkeit**

<sup>1</sup> Der Ombudsmann unternimmt alle ihm zumutbaren Vorkehrungen, um seine eigene Unabhängigkeit zu gewährleisten.

<sup>2</sup> Kommt es trotz aller Vorkehrungen zu einem Interessenkonflikt, teilt er dies dem Präsidenten umgehend mit und tritt in den Ausstand.

<sup>3</sup> Tritt der Ombudsmann in den Ausstand, so bezeichnet er eine der zugelassenen Schlichtungsstellen als Vertretung.

## **Schlichtungsstellen**

(§ 13, §14 und §19 Abs. 3 Statuten)

### **§17 Einsetzung der Vermittler**

(Art. 84 Abs. 2 lit. a und b FIDLEG)

<sup>1</sup> Der Ombudsmann schlägt dem Vorstand die Vermittler vor. Dieser bestätigt oder lehnt diese ab.

<sup>2</sup> Der Ombudsmann hat sicherzustellen, dass die von ihm eingesetzten Vermittler:

- a) die erforderlichen Fachkenntnisse insbesondere im Bereich FIDLEG, FIDLEV, FINIG und FINIV aufweisen (Vorlage von Fachdiplomen, besuchten Weiterbildungskursen, Arbeitszeugnissen, Lebensläufen, Referenzen; eine juristische Ausbildung ist nicht erforderlich);
- b) einen guten Ruf genießen (Vorlage eines Strafregisterauszuges);
- c) Gewähr für eine unparteiische, transparente, faire und effiziente Tätigkeit als Vermittler bieten;
- d) organisatorisch und finanziell von den um Vermittlung ersuchenden Parteien unabhängig sind;
- e) über eine geeignete Infrastruktur, insbesondere über einen geeigneten Sitzungsraum für die Durchführung von Vermittlungen verfügen;
- f) während den Bürozeiten telefonisch erreichbar sind.

<sup>3</sup> Stellt der Ombudsmann fest, dass ein Vermittler nicht mehr über die erforderlichen Voraussetzungen verfügt, so setzt er ihm eine angemessene Frist und unter Androhung des Ausschlusses zur Nachbesserung auf. Werden die verlangten Nachbesserungen nicht innerhalb der Frist vorgenommen, so löst er das Auftragsverhältnis per sofort auf.

## **§18 Durchführung der Vermittlungsverfahren**

Das Vermittlungsverfahren richtet sich nach dem Verfahrensreglement.

### **Geschäftsstelle**

(Art. 83 FIDLEG, §26 Statuten)

## **§19 Pflichten**

Der Geschäftsstelle obliegen namentlich folgende Pflichten:

- a) Erledigung aller anfallenden administrativen Arbeiten;
- b) Führung des Mitgliederverzeichnisses sowie des Verzeichnisses der angeschlossenen Finanzdienstleister, Branchenorganisationen und Vermittler;
- c) Inkasso von Gebühren, Mitgliederbeiträge und Kostenvorschüssen;
- d) Prüfung der Anschlussgesuche;
- e) Abschluss und Kündigung der Anschlussverträge und der Verträge mit den Schlichtungsstellen;
- f) Stichprobenweise Überprüfung der Anschlussvoraussetzungen;

- g) Erteilung von Auskünften und der Versand von Mitteilungen an das EFD, die FINMA, die Aufsichtsorganisationen, die angeschlossenen Finanzdienstleister und deren Kunden sowie Interessenten während den ordentlichen Bürozeiten nach Instruktion des Ombudsmannes;
- h) Archivierung der Protokolle und Akten.

### **Vertraulichkeit und Unabhängigkeit**

(Art. 75 FIDLEG)

#### **§20 Vertraulichkeit**

Alle Organmitglieder des Vereins OFD sowie die Vermittler sind zur Geheimhaltung über alle Tatsachen im Zusammenhang mit Vermittlungsverfahren verpflichtet, soweit dies keinen gesetzlichen Vorschriften entgegensteht.

#### **§21 Ausstand**

<sup>1</sup> Organmitglieder des Vereins OFD sowie die Vermittler treten in den Ausstand, wenn sie:

- a) Partei sind oder an der Sache sonst wie ein eigenes Interesse haben;
- b) mit der Partei verheiratet oder verlobt sind, in eingetragener Partnerschaft oder in eheähnlicher Gemeinschaft leben oder in gerader Linie verwandt sind;
- c) Vertreter, Beauftragter, Angestellter oder Organ einer Partei sind;
- d) aus anderem Grund befangen erscheinen.

<sup>2</sup> Die von einem Interessenskonflikt betroffene Person informiert unverzüglich den Ombudsmann. Falls dieser von einem Interessenskonflikt betroffen ist, informiert er den Präsidenten. Dieser bestimmt einen geeigneten Vermittler zum Stellvertreter des Ombudsmannes in der betreffenden Angelegenheit.

### **Schlussbestimmungen**

#### **§22 Änderung des Organisationsreglements**

<sup>1</sup> Das Organisationsreglement kann vom Vorstand nach Rücksprache mit dem Ombudsmann jederzeit abgeändert werden.

<sup>2</sup> Die Anschlussvoraussetzungen nach § 2 und 4 vorstehend können erst nach Anhörung der Branchenorganisationen geändert werden.

<sup>3</sup> Änderungen sind dem EFD zur Genehmigung vorzulegen. Der Vorstand setzt das geänderte Organisationsreglement erst in Kraft, wenn die Genehmigung des EFD vorliegt.

**§23 Inkrafttreten**

Das Organisationsreglement tritt am 1. Juli 2020 in Kraft.

Zürich, den 1. Juli 2020