

## **Bankenombudsman: Schlichter oder Richter?**

Im Hinblick auf das 20-jährige Bestehen der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman in diesem Jahr hat der Stiftungsrat eine Studie in Auftrag gegeben mit dem Ziel, das aktuelle Konzept zu analysieren und mit ausländischen Systemen zu vergleichen, Arbeitsweise und Aufgabenerfüllung des Bankenombudsman seit Gründung zu hinterfragen sowie einen Ausblick mit Handlungsoptionen und Empfehlungen aufzuzeigen.

Diese „Jubiläumsaufgabe“ wurde akzentuiert durch die einschneidende Finanzmarktkrise, welche dem Bankenombudsman 2009 eine rekordhohe Anzahl von Anfragen bescherte und die FINMA veranlasste, die Diskussion für einen besseren Kundenschutz zu lancieren (FINMA Vertriebsbericht 2010). Damit einhergehend sank die Akzeptanzquote der Banken. Wurden in den Jahren 2006 bis 2008 zwischen 86 Prozent und 95 Prozent der Empfehlungen des Bankenombudsman von den betroffenen Banken akzeptiert, sank sie im Jahr der Krisenbewältigung 2009 auf 73 Prozent.

Damit stellte sich auch die Frage, ob und welche Veränderungen am bestehenden Bankenombudsmankonzept vorgenommen werden müssten, um den neuen Herausforderungen begegnen zu können, zeigte doch die noch nie da gewesene Zahl ähnlich gelagerter Fälle (Lehman Brothers, Absolute-Return-Produkte), dass die Einzelfallbehandlung an ihre Grenzen stossen kann.

Mit der Durchführung der Studie wurde im Dezember 2010 Dr. Urs Philipp Roth-Cuony, ehemaliger Direktor und Delegierter der Schweizerischen Bankiervereinigung, beauftragt. Sein rund 90-seitiger Bericht geht auf die sich ergebenden wichtigen Fragestellungen ein und enthält 10 konkrete Empfehlungen für die weitere Ausgestaltung der Bankenombudsstelle.

In seiner Arbeit hat Urs Philipp Roth das schweizerische Bankenombudssystem aufgrund der reglementarischen Grundlagen und der praktischen Durchführung der Verfahren untersucht und dieses an den Ausgestaltungen und Entwicklungen in Ombudssystemen der Finanzwirtschaft in der EU und in verschiedenen weiteren Ländern auf globaler Basis gemessen. Die Ergebnisse wurden im Rahmen strukturierter Interviews mit Vertretern von Banken, der FINMA, des Ombudsman der Privatversicherung und der SUVA und von Konsumentenorganisationen sowie verschiedener Ombudsstellen im Ausland besprochen.

Presserohstoff\_10.2.2012\_DE  
Presserohstoff\_10.02.2012\_FR  
Presserohstoff\_10.02.2012\_IT  
Presserohstoff\_10.02.2012\_EN  
Gutachten (655 KB)