

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman  
Fondation Ombudsman des banques suisses  
Fondazione Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman Foundation

## **Organisationsreglement**

### 1. Grundlage und Zweck

- 1.1 Das vorliegende Reglement bezweckt, die Regelungen, welche die Funktionsfähigkeit der Ombudsstelle sicherstellen, sowie die Anschlussvoraussetzungen für Institute aufzeigen.
- 1.2 Einzelheiten werden im Rahmen der reglementarischen Vorgaben in Form von internen Weisungen geregelt.

### A. Funktion der Ombudsstelle

### 2. Leitung und Organisation

- 2.1 Der Ombudsman leitet die Ombudsstelle und übt seine Tätigkeit im Sinne der Stiftungsurkunde, der vom Stiftungsrat erlassenen Verfahrensordnung, Reglemente und Beschlüsse sowie der im Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen enthaltenen Bestimmungen betreffend die Ombudsstellen aus.
- 2.2 Er organisiert die Ombudsstelle nach einheitlichen Grundsätzen und erlässt die notwendigen Weisungen.

### 3. Personelles

- 3.1 Der Ombudsman stellt das nötige Personal im Rahmen des vom Stiftungsrat genehmigten Stellenplans ein und instruiert seine Mitarbeitenden.
- 3.2 Er kann auf geeignete externe Experten zurückgreifen.

### 4. Rechnungswesen

- 4.1 Der Ombudsman führt eine Buchhaltung. Er legt dem Stiftungsrat eine Jahresrechnung sowie ein Budget vor.
- 4.2 Er kann beim Stiftungsrat allenfalls um zusätzliche Mittel nachsuchen.

## 5. Kompetenzen

Die Zuweisung von Kompetenzen ist in einer separaten vom Stiftungsrat erlassenen Kompetenzordnung geregelt.

## 6. Zeichnungsberechtigung

- 6.1 Die für die Stiftung zeichnungsberechtigten Personen und die Art der Zeichnung werden vom Stiftungsrat bezeichnet.
- 6.2 Allgemeine Korrespondenz und Schriftstücke, die im Zusammenhang mit der Bearbeitung der Anfragen und Beschwerden von Kunden erstellt werden, werden vom Ombudsman oder von dessen Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Zuständigkeit mit Einzelunterschrift gezeichnet.

## B. Anschluss von Instituten

### 7. Grundsätzliches

- 7.1 Der Anschluss von Instituten an die vom Schweizerischen Bankenombudsman betriebene Ombudsstelle setzt eine Mitgliedschaft bei der Schweizerischen Bankiervereinigung voraus.
- 7.2 Der Ombudsstelle sind die Institute angeschlossen, für deren Kunden der Schweizerische Bankenombudsman gemäss dem Statut der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman und der Verfahrensordnung für den Schweizerischen Bankenombudsman als Informations- und Vermittlungsstelle wirkt.
- 7.3 Der Anschluss eines Instituts endet formlos mit dem Ende der massgeblichen Mitgliedschaft bei der Schweizerischen Bankiervereinigung.

### 8. Besondere Bestimmungen für Finanzdienstleister gemäss FIDLEG

- 8.1 Die Schweizerische Bankiervereinigung meldet dem Ombudsman diejenigen unter eine Mitgliedschaft bei ihr fallenden Institute, die gemäss Artikel 77 des Bundesgesetzes über die Finanzdienstleistungen verpflichtet sind, sich einer Ombudsstelle anzuschliessen, sowie das Ende des Anschlusses solcher Institute gemäss Ziffer 7.3.
- 8.2 Über den Ausschluss eines Instituts im Sinne von Artikel 82 des Bundesgesetzes über die Finanzdienstleistungen entscheidet der Stiftungsrat auf Antrag des Ombudsman.