

Jahresmedienkonferenz Schweizerischer Bankenombudsman

Bankenombudsman zu FIDLEG: „Rolle des Bankenombudsman gestärkt und Finanzierungsmodell bestätigt“

- **Erste Medienkonferenz von Marco Franchetti**
- **2013 hat der Bankenombudsman 2'178 Fälle behandelt, 18% mehr als im Vorjahr**
- **Zwei Schwerpunkte 2013: Retrozessionen und Auslandstatus**
- **Bankenombudsman prüfte erstmals Serienfallverfahren**

Zürich, 3. Juli 2014. --- An seiner ersten Medienkonferenz als neuer Bankenombudsman ging Marco Franchetti kurz auf das dieser Tage vom Bundesrat in die Vernehmlassung geschickte Finanzdienstleistungsgesetz, kurz FIDLEG ein. *„Die beiden für uns wichtigsten Punkte: Der Bundesrat anerkennt die Rolle des Bankenombudsman als Schlichter und bestätigt das Finanzierungsmodell der Bankenombudsstelle durch die Banken“* erklärte Franchetti. Mit diesem Vorschlag wird das bisherige System Bankenombudsman nicht nur bestätigt, sondern auch gestärkt.

Im Berichtsjahr 2013 hat die Ombudsstelle 2'178 Fälle behandelt, was einer Zunahme von rund 18% gegenüber dem Vorjahr (1'842) entspricht. Diese Fallzahlen erreichten zwar nicht mehr das Niveau der Spitzenjahre 2008 (2'839) und 2009 (4'198), lagen aber deutlich über dem langjährigen Schnitt, erklärte der Bankenombudsman. Franchetti: *„Die Zunahme entspricht in etwa der Anzahl der Anfragen und Beschwerden in der strittigen Frage der Retrozessionen.“* 350 schriftliche und mündliche Anfragen zu diesem Thema sind an die Bankenombudsstelle gerichtet worden.

Aufgrund der vielen Retrozessionsfälle sah sich der Ombudsman erstmals veranlasst, zu prüfen, ob das eben erst eingeführte Serienfallverfahren in Gang gesetzt werden soll. Weil jedoch die Fälle sehr unterschiedlich gelagert waren und auch von den Banken differenziert behandelt wurden, ist vom Serienfallverfahren abgesehen worden. Die anfragenden Kunden erhielten daher individuell entweder Orientierungshilfe in Form eines ausführlichen Bescheids, oder es erfolgte in ihrem Interesse eine Intervention des Ombudsman gegenüber der Bank.

„Das zweite Thema, das uns letztes Jahr stark beschäftigt hat, ist der sogenannte „Auslandstatus“ von Kunden, die wegen ihres Wohnsitzes, ihrer Nationalität oder ihrer Steuerpflicht in

einem bestimmten Staat von Massnahmen ihrer Bank betroffen wurden“, erklärte Marco Franchetti.

Diese Massnahmen reichten von der Einführung oder Erhöhung von Gebühren, der Einschränkung bei Produkten und Dienstleistungen, Auflagen oder neue Bedingungen für die Weiterführung der Geschäftsbeziehung, Einschränkungen der Verfügungsmöglichkeit über das Guthaben bis hin zum mehr oder weniger abrupten Abbruch der Geschäftsbeziehung.

Selbstverständlich sei es Sache der Bank, ob sie mit einem Kunden eine Geschäftsbeziehung eingehen, respektive aufrechterhalten will. Auch für Banken gelte die Vertragsfreiheit. Der Bankenombudsman lege sein Augenmerk auf die Fairness beim Umgang der Banken mit ihren Kunden.

„Manchmal müssen wir feststellen, dass die Banken auch übertreiben“, konstatiert Franchetti und nannte als Beispiel den Fall eines EU-Bürgers mit Wohnsitz in Frankreich, dem die Auszahlung seines Guthabens in sein EU-Heimatland verweigert worden war und dem gegenüber die Bank auf eine Auszahlung auf ein Konto in Frankreich pochte.

Der vollständige Jahresbericht kann unter www.bankingombudsman.ch/dokumente heruntergeladen werden.

Für weitere Informationen

Marco Franchetti
Schweizerischer Bankenombudsman

Tel.: +41 (0)43 266 14 20

Fax: +41 (0)43 266 14 15

Der Bankenombudsman

Der Schweizerische Bankenombudsman ist eine neutrale und kostenlose Informations- und Vermittlungsstelle. Sie befasst sich mit konkreten Beschwerden von Kunden gegen eine Bank mit Sitz in der Schweiz. Die Institution hat ihre Tätigkeit im April 1993 aufgenommen. Trägerschaft ist die „Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman“, welche von der Schweizerischen Bankiervereinigung gegründet wurde.

Wie man vorgehen muss, um dem Bankenombudsman ein Problem zu unterbreiten, ist auf der Webseite des Bankenombudsman unter www.bankingombudsman.ch beschrieben.