



Marco Franchetti ist seit 2013 als «Schweizerischer Bankenombudsman» tätig. Seine reichen Erfahrungen aus verschiedensten Funktionen bei der EBK und der FINMA kann er in dieser Vermittlerrolle bestens einbringen.

«Ich kümmere mich um die Sorgen Einzelner»

Susanne Brenner, Redaktorin «denaris», appunto communications

Gegenüber Banken fühlen sich Kundinnen und Kunden manchmal machtlos oder ungerecht behandelt. Eine Ombudsstelle hilft in solchen Fällen, sie berät und vermittelt kostenlos. Marco Franchetti spricht mit «denaris» über seine Aufgaben als Ombudsman.

«denaris»: Sie sind seit drei Jahren Bankenombudsman. Was heisst das?

Marco Franchetti: Ich bin zwar der Bankenombudsman, aber zusammen mit mir arbeitet ein ganzes Team für die Institution «Schweizerischer Bankenombudsman». Diese hat den Zweck, Bankkundinnen und -kunden eine neutrale und unabhängige Informations- und Vermittlungsstelle zur Verfügung zu stellen. Dies allerdings ohne Rechtsprechungsbefugnis. Der Bankenombudsman führt zudem seit 20 Jahren die zentrale Anlaufstelle für Personen, die nach kontakt- und nachrichtenlosen Vermögenswerten (dormant accounts) bei Banken in der Schweiz suchen.

Unsere kompetenten Fachexpertinnen und -experten geben den Bankkunden meist telefonisch eine erste Einschätzung und eventuell erste Hinweise auf ein mögliches Vorgehen in Bezug auf ihr Anliegen. Das hilft den Kunden, im direkten Kontakt mit der Bank eine Lösung zu finden. Ist ihr Fall komplexer und bedarf einer genaueren Analyse, reichen die Kunden eine schriftliche Dokumentation ein.

Und was geschieht dann?

Wenn die Bank Fehler gemacht hat, hilft der Ombudsman dem Kunden, zu seinem Recht zu kommen. Als neutraler Vermittler versucht er, zwi-

schon Bankkunden und Banken eine gütliche Einigung zu erzielen, allenfalls verbunden mit einem Schadenersatz. Damit wird ein Rechtsstreit vermieden und das Vertrauen des Kunden in seine Bank kann wiederhergestellt werden.

Wer wendet sich an Sie?

Der Ombudsman wird vorwiegend von Privatkunden, hin und wieder auch von KMUs kontaktiert – alles Kundinnen und Kunden einer Bank mit Sitz in der Schweiz, die sich mit einer Frage oder Beschwerde an uns richten. 40 Prozent der Anfragen kommen aus dem Ausland. Betroffene können

bei uns persönlich vorbeikommen oder uns telefonisch, schriftlich oder auch elektronisch kontaktieren. Wir kommunizieren in Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.

Welches sind die häufigsten «Probleme», denen Sie begegnen?

Die Themen hängen zum grossen Teil von Ereignissen an den Finanzmärkten oder bei einzelnen Banken ab. So gab es zum Beispiel letztes Jahr zahlreiche Anfragen von Kunden, die den Umgang ihrer Bank mit den Auswirkungen der währungs- und zinspolitischen Entscheide der Nationalbank vom 15. Januar 2015 zum Gegenstand hatten. Am häufigsten betrafen die Auseinandersetzungen aber Kontobeziehungen, den Zahlungsverkehr oder Bank- und Kreditkarten. In früheren Jahren standen eher Anlageberatung und Vermögensverwaltung im Vordergrund – hier ist insbesondere das Thema Retrozessionen zu nennen – sowie Börsenhandel und Depots.

Wo müssen Sie am häufigsten sagen «Da ist nichts zu machen»?

Jeder Fall wird ausführlich geprüft und einzeln beurteilt – und der Kunde erhält in jedem Fall einen professionellen Bescheid. Wenn jedoch nach eingehender Analyse des Falles abweichende Aussagen der Parteien zu Gesprächsinhalten (z. B. Auftragserteilung, Risikoinformation) im Raum stehen, wenn sich also ausschliesslich die Beweisfrage stellt und keine Partei zu einem Kompromiss bereit ist, dann bleibt mir nichts anderes übrig, als den Kunden in meinem Bescheid auf den Rechtsweg zu verweisen.

Wickelt man seine Geldangelegenheiten über eine Vermögensverwalterin oder einen Vermögensverwalter ab, gibt es keine Schlichtungsstelle. Wie kann man sich in diesem Falle wehren?

Einige Selbstregulierungsorganisationen (SROs) bieten meines Wissens in solchen Fällen gewisse Hilfeleistungen an. Als Ombudsmann bin ich aber der Meinung, dass alle Finanzunternehmen ihren Kunden eine unabhängige Schlichtungsstelle zur Verfügung

stellen sollten. Fehlt eine solche, bleibt den Kundinnen und Kunden nur, vor Gericht zu gehen – was bekanntlich teuer werden kann. Darum bin ich der Meinung, dass der Vorschlag des Bundesrats zum Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG), der zurzeit im Parlament beraten wird, eine Lücke schliesst, indem er alle Finanzdienstleister verpflichtet, sich einer Schlichtungsstelle anzuschliessen.

Kundenschutz ist ein grosses Thema im Hinblick auf das neue Finanzdienstleistungsgesetz FIDLEG. Kann dieses einen besseren Schutz erwirken und wenn ja, für wen?

Ich denke, FIDLEG, in Form der vom Bundesrat verabschiedeten Botenschaft, kann die Konsumenten von Finanzprodukten besser schützen. Das auch, weil die Anforderungen an Transparenz erhöht werden. Die Unabhängigkeit der Ombudsstelle und ihre Handlungsfreiheit werden sichergestellt. Ich begrüsse auch ausdrücklich, dass zwischen einer Entscheidungs- und Vermittlungsinstanz unterschieden wird. Die Ombudsstelle soll schlichten, die Entscheidungskompetenz muss aber den ordentlichen Zivilgerichten obliegen. Der Vorschlag des Bundesrats sieht zudem vor, den Kunden den Zugang zu den Gerichten zu erleichtern, wenn sie vorgängig ein Ombudsverfahren durchlaufen haben.

Grössere Banken befürworten FIDLEG. Aus welchen Gründen?

Klare und transparente Regeln sind im ureigenen Interesse der Finanzinstitute. Dazu kommt, dass grössere Banken international aktiv sind. Um eine internationale Kundschaft angemessen betreuen zu können, braucht es minimale gesetzliche Regeln. FIDLEG wird auch von mir als Ombudsmann grundsätzlich begrüsst und ich sehe die aktuellen Entwicklungen als positiv.

Grosse Banken könnten mit FIDLEG ihre kleineren Konkurrenten, nicht zuletzt die unabhängigen Vermögensverwalter, ausschalten. Besteht diese Gefahr Ihrer Meinung nach?

FIDLEG ist keine Initiative der Banken und es geht bei diesem Gesetz



Wie Banken auf die Aufhebung des Euro-mindestkurses und die Negativzinsen reagierten, löste zahlreiche Fragen aus.

nicht darum, Konkurrenten auszuschalten. Als Bankenombudsmann sehe ich generell Regeln, die Transparenz schaffen, als sehr positiv. Dazu zähle ich z. B. die Informations- und Dokumentationspflicht, eine geeignete Überprüfung der Ziele, der Erfahrung, der finanziellen Verhältnisse und der Risikobeurteilung des Kunden. Das sollten sowohl Banken als auch unabhängige Vermögensverwalter gegenüber ihren Kundinnen und Kunden leisten können.

Sie selbst waren früher bei der Aufsichtsbehörde FINMA tätig. Jetzt vermitteln Sie zwischen Kunden und Bank. Wie erleben Sie diesen Wechsel?

Ich erlebe dies täglich als sehr bereichernd, denn beide Seiten sind spannend. In der FINMA war ich in aufsichtsrechtlicher und staatlicher Mission eher international unterwegs und primär mit Institutionen im Kontakt. Jetzt bin ich klar näher am «real life» und befasse mich mit den Kundinnen und Kunden. Ich kümmerge mich also direkter um die Nöte und Sorgen Einzelner. In der Zeit bei der FINMA habe ich grosse Erfahrung mit Verhandeln in internationalen Gremien und mit Schweizer Banken auf höchster Stufe gesammelt. Diese Kenntnisse helfen mir nun beim Vermitteln zwischen Banken und ihren Kundinnen und Kunden aus der ganzen Welt.