

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

**Verfahrensordnung  
für den  
Schweizerischen Bankenombudsman**

**Art. 1: Aufgabe des Ombudsman**

- 1.1 Der Ombudsman übt seine Tätigkeit im Sinne des Stiftungszweckes der Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman (Art. 3 der Stiftungsurkunde) aus. Er wirkt für Kunden der Mitgliedinstitute der Schweizerischen Bankiervereinigung sowie für Kunden von mit der Schweizerischen Bankiervereinigung zu diesem Zweck affilierten Instituten (nachfolgend "Institute") als Informations- und Vermittlungsstelle ohne Rechtsprechungsbefugnis.
- 1.2 Der Ombudsman amtiert ausserdem als zentrale Anlaufstelle für die Suche nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken im Sinne der Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung.

**Art. 2: Zuständigkeit des Ombudsman**

- 2.1 Der Ombudsman befasst sich mit Fragen und Beschwerden von Kunden zu Bank- und Finanzdienstleistungsgeschäften, die durch Institute im Sinne von Artikel 1.1 getätigt werden. Jede direkt betroffene natürliche oder juristische Person kann sich an ihn wenden.
- 2.2 Der Ombudsman erklärt sich als unzuständig
  - für Fragen allgemeiner Geschäfts- und Tarifpolitik
  - für abstrakte Rechts- und Wirtschaftsfragen
  - für Geschäfte mit Instituten im Ausland, welche keine Finanzdienstleistungen an Privatkunden gemäss Artikel 3 Buchstabe c bzw. Artikel 4 Absatz 1 und 2 des Finanzdienstleistungsgesetzes FIDLEG sind
  - in der Regel für Fälle, die bereits Gegenstand eines behördlichen Verfahrens bilden oder die vor Abschluss des Ombudsverfahrens in ein

derartiges Verfahren übergeführt werden bzw. wurden oder die rechtskräftig erledigt sind.

- 2.3 Die Anrufung des Ombudsmann unterbricht oder hemmt den Lauf von rechtlichen Fristen wie Verjährungs-, Verwirkungs-, Gerichts- oder Verwaltungsfristen nicht. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, für die Einhaltung bzw. Wahrung solcher Fristen besorgt zu sein.
- 2.4 Für die Suche nach nachrichtenlosen Vermögenswerten bei Schweizer Banken gelten die in den Richtlinien der Schweizerischen Bankiervereinigung über die Behandlung kontakt- und nachrichtenloser Vermögenswerte bei Schweizer Banken (Narilo-Richtlinien) enthaltenen Verfahrensvorschriften.

### Art. 3: Befugnisse und Pflichten des Ombudsmann

- 3.1 Das Amt des Ombudsmann wird ad personam verliehen. Er selbst unterbreitet und vertritt Vermittlungsvorschläge. Für den Fall seiner Verhinderung regelt seine Stellvertretung der Stiftungsrat. Ansonsten kann er Aufgaben an Mitarbeiter delegieren und sich von diesen im Kontakt mit Kunden und Instituten vertreten lassen.
- 3.2 Der Ombudsmann unternimmt alles, was ihm zu einer freien, eigenen Meinungsbildung erforderlich erscheint. Er ist befugt, beim betroffenen Institut für den Fall, der ihm vorgelegt wird, alle erforderlichen Auskünfte einzuholen und in die Akten Einsicht zu nehmen. Er lässt den Kunden das Institut ihm gegenüber für diesen besonderen Fall von der Geheimhaltungspflicht entbinden.
- 3.3 Der Ombudsmann untersteht der Verschwiegenheitspflicht des Beauftragten. In zivilrechtlichen Verfahren steht ihm das Mitwirkungsverweigerungsrecht gemäss Art. 166 Abs. 1 lit. d der Schweizerischen Zivilprozessordnung zu.

### Art. 4: Verfahren

- 4.1 Der Kunde kann sich durch persönliche Vorsprache, schriftlich oder mittels elektronischer Kommunikation an den Ombudsmann richten.
- 4.2 Einfache Anfragen behandelt der Ombudsmann mündlich. Er informiert den Kunden und berät ihn über das weitere Vorgehen.
- 4.3 Er kann den Kunden anhalten, seine Frage oder Beschwerde zunächst direkt an das Institut zu richten und von ihm eine schriftliche Antwort zu verlangen.

- 4.4 Sind eingehendere Abklärungen nötig, so kann der Ombudsman den Kunden anhalten, seine Anfrage schriftlich zu unterbreiten und ihm Kopien der für den Fall wesentlichen Dokumente einzureichen.
- In einem solchen Fall erfolgt in der Regel auch die Stellungnahme des Ombudsman schriftlich.
- 4.5 Der Ombudsman hört beide Parteien an. Das Akteneinsichtsrecht der Parteien ist auf ihre mit dem Ombudsman geführte Korrespondenz beschränkt.
- 4.6 Der Ombudsman wirkt als Vermittler und unterbreitet den Parteien Lösungsvorschläge. Die Parteien sind daran nicht gebunden. Sie sind in ihren Entscheiden frei.
- 4.7 Der Ombudsman kann die Behandlung von Beschwerden ablehnen oder einstellen, die sich, bspw. aufgrund ihrer Komplexität, nicht für eine Lösungsfindung im Ombudsverfahren eignen oder in denen eine Lösungsfindung im Ombudsverfahren als aussichtslos erscheint.
- 4.8 Der Ombudsman entscheidet über Eintretensfragen, Bescheide und Lösungsvorschläge abschliessend. Der Stiftungsrat tritt auf Begehren, Entscheide über Eintretensfragen, Bescheide und Lösungsvorschläge des Ombudsman zu überprüfen, nicht ein.
- 4.9 In begründeten Fällen, insbesondere bei Vorliegen neuer Tatsachen, kann der Ombudsman auf Entscheide über Eintretensfragen, Bescheide und Lösungsvorschläge zurückkommen.

## Art. 5: Serienfälle

- 5.1 Für Serienfälle gelten ergänzend zu bzw. abweichend von den allgemeinen Verfahrensbestimmungen dieses Reglements die nachfolgenden Bestimmungen dieses Artikels.
- 5.2 Als Serienfälle können Beschwerdefälle qualifiziert werden, die
- in einem begrenzten Zeitraum in grosser Zahl auftreten oder zu erwarten sind, und
  - sich auf das gleiche oder ein ähnliches Produkt, die gleiche oder eine ähnliche Dienstleistung oder den gleichen oder einen ähnlichen Sachverhalt beziehen, oder
  - aus dem gleichen oder einem ähnlichen (Rechts-)Grund von Kunden erhoben werden.

- 5.3 Die Qualifikation von gewissen Beschwerdefällen als Serienfälle soll dazu beitragen, dass gleiche oder ähnliche Fälle einheitlich, effizient und zeitgerecht behandelt und einer konsistenten und fairen Lösung zugeführt werden können. Bei der Abgrenzung der Fallgruppen und der Festlegung des Vorgehens und der Beurteilungskriterien können gegebenenfalls Interessen an einer Fallbehandlung mit kollektiven Elementen höher gewichtet werden als das Interesse an einer umfassenden individuellen Einzelfallbehandlung.
- 5.4 Institute sollen dem Ombudsman frühzeitig Mitteilung machen, wenn sie Kenntnis von Sachverhalten haben, die zu Beschwerdefällen führen können, die die Kriterien für eine mögliche Qualifikation als Serienfall erfüllen.
- Erhält der Ombudsman aufgrund von eingegangenen Beschwerdefällen oder aufgrund von Hinweisen Dritter (bspw. Aufsichtsbehörden, Konsumentenschutzorganisationen oder Medien) Anhaltspunkte für das Vorliegen eines möglichen Serienfalltatbestandes, trifft er nötigenfalls weitere Abklärungen und holt sodann vom betroffenen Institut eine Stellungnahme ein.
- 5.5 Kommt der Ombudsman unter Berücksichtigung der Stellungnahme des Instituts und unter Würdigung der weiteren Umstände zum Schluss, dass die Kriterien für die Qualifikation als Serienfalltatbestand gegeben sind und die Behandlung der entsprechenden Beschwerden als Serienfälle als zweckmässig erscheint, teilt er dies dem Institut mit und tritt mit diesem in einen Dialog, um ein Einvernehmen betreffend die folgenden Punkte zu erlangen:
- die Anerkennung des Vorliegens eines Serienfalltatbestandes
  - die Kriterien für die Subsumption von einzelnen Beschwerden unter den Serienfalltatbestand
  - die Kriterien für die Bildung von allfälligen Fallgruppen
  - die allfällige kollektive Behandlung von Beschwerden
  - die Kriterien für die Beurteilung der einzelnen bzw. von Fallgruppen von Beschwerden
  - die Kommunikation gegenüber betroffenen Kunden, Interessengruppen und der Öffentlichkeit
- 5.6 Kann kein Einvernehmen über das Bestehen eines Serienfalltatbestandes, die Kriterien für die Subsumption von Beschwerden unter den Tatbestand und die formelle Behandlung und materielle Beurteilung der Beschwerden erzielt werden, so legt der Ombudsman die offenen oder strittigen Punkte dem Stiftungsrat zum Entscheid vor.
- 5.7 Das Verfahren zur Feststellung eines Serienfalltatbestandes und zur Festlegung der Kriterien für die Subsumption von Beschwerden unter den Tatbestand und der formellen Behandlung und materiellen Beurteilung der Beschwerden unterliegt der Vertraulichkeit.

## Art. 6: Kosten

- 6.1 Das Verfahren ist für den Kunden grundsätzlich kostenlos. In besonderen Fällen ist es dem Ombudsman freigestellt, die Behandlung abzulehnen oder dem Kunden mitzuteilen, dass er ihm im Verhältnis zu seinem Aufwand eine Kostenrechnung erstellen muss.
- 6.2 Der Ombudsman erhebt vom betroffenen Institut für jeden einzelnen Fall Bearbeitungsgebühren, die sich nach seinem Aufwand richten. Er erstellt einen Tarif, der vom Stiftungsrat genehmigt wird.

## Art. 7: Öffentlichkeitsarbeit

- 7.1 Der Ombudsman informiert die Öffentlichkeit mindestens einmal jährlich über seine Tätigkeit (Jahresbericht, Pressekonferenz). Er führt eine nach Anfragen, Beschwerden und Themen getrennte Statistik. In Einzelfällen äussert er sich nicht öffentlich. Er gibt keine Namen bekannt.
- 7.2 Der Ombudsman kann die Institute in allgemeiner Form über seine Praxis orientieren.

Vom Stiftungsrat beschlossen am 18. November 2021 und in Kraft gesetzt per 1. Januar 2022.