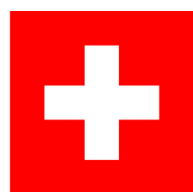


# Tätigkeitsbericht 2020



**FINOS**  
Finanzombudsstelle  
Schweiz

Gemäss Artikel 86 des Finanzdienstleistungsgesetzes (FIDLEG) hat die Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) jährlich einen Tätigkeitsbericht zu veröffentlichen.

Zürich, 10.3.2021

Beyzade Han,  
Ombudsmann



## **Impressum**

Verein: Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)  
Talstrasse 20  
CH-8001 Zürich

Ombudsmann: Beyzade Han

Kontakt: +41 - 44 552 08 00  
info@finos.ch  
www.finos.ch

# Tätigkeitsbericht 2020

Die Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS) wurde als eine der ersten Ombudsstellen am 24.6.2020 vom Eidgenössischen Finanzdepartement EFD anerkannt. Das erste Geschäftsjahr war hauptsächlich geprägt durch vorbereitende Aufbauarbeiten und Tätigkeiten in Zusammenhang mit dem Anschluss von Finanzdienstleistern.

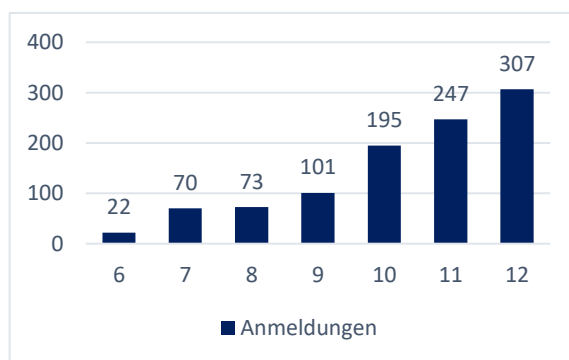
Die Ombudsstelle beschäftigte sich im ersten Jahr nur marginal mit ihren zukünftigen Kernaufgaben in Form von Vorabklärungen und der Durchführung von Schlichtungsverfahren.

Dies lag daran, dass zum einen ein Grossteil der Finanzdienstleister sich erst im 4. Quartal der Ombudsstelle anschlossen. Zum anderen vergeht in der Regel eine gewisse Zeit, bis die Kunden der Finanzdienstleister über den Anschluss an eine Ombudsstelle informiert sind.

Bei den insgesamt sechs Schlichtungsanfragen, die 2020 an die Ombudsstelle herangetragen wurden, erklärte sich die Ombudsstelle bei zwei Anfragen für unzuständig. Bei den übrigen vier Anfragen wurde entschieden, eine nähere Prüfung vorzunehmen, wobei per Ende 2020 kein Verfahren abgeschlossen war. Aufgrund der geringen Anzahl an Anfragen wird in diesem ersten Tätigkeitsbericht aus Diskretionsgründen auf nähere Erläuterungen zu den Anfragen auch in allgemeiner Form verzichtet, da allenfalls Rückschlüsse auf die Parteien möglich sein könnten.

Während das erste Halbjahr 2020 vor dem offiziellen Markteintritt durch vorbereitende Tätigkeiten geprägt war, wurden die Ressourcen der Ombudsstelle in der zweiten Jahreshälfte ab dem 25.6.2020 mit der Freischaltung der Webseite sehr stark durch die Anmeldungen der Finanzdienstleister beansprucht. Insbesondere im letzten Quartal des abgelaufenen Jahres war die Ombudsstelle zu deutlich mehr als 100% ihrer verfügbaren Ressourcen mit der Verarbeitung der Anträge ausgelastet.

Sämtliche Finanzdienstleister haben vor ihrer Aufnahme eine Prüfung durchlaufen, bei welcher die Angaben im Anmeldeformular geprüft wurden. Das Hauptziel dieser Prüfung war es, sicherzustellen, dass der Anschluss an die Ombudsstelle nur jenen Finanzdienstleistern erlaubt wird, die legal im Schweizer Finanzsektor aktiv sind. Die Zahl der eingereichten Aufnah-



**Abbildung 1: Anmeldungen nach Monaten von Juni 2020 bis Dezember 2020**

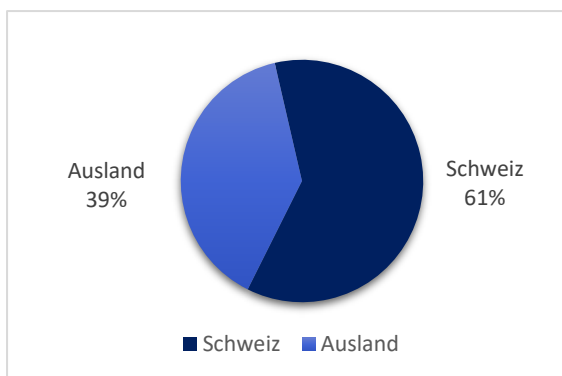
mege suchte betrug bis Ende 2020 insgesamt 1015 und verteilte sich wie folgt auf die einzelnen Monate: Juni 22, Juli 70, August 73,

September 101, Oktober 195, November 247, Dezember 307.

Neben den Anmeldungen verzeichnete die Ombudsstelle später auch Abmeldungen bzw. wurden Aufnahmegesuche noch vor dem Vollzug des Anschlusses wieder zurückgezogen. Nach Abzug dieser Abmeldungen waren per Ende 2020 netto 969 Finanzdienstleister bei der Ombudsstelle angeschlossen. Weitere Anmeldungen folgten nach dem Jahreswechsel, weswegen die Anzahl der angeschlossenen Finanzdienstleister netto wieder stieg.

Ein paar Statistiken zu den per Ende Jahr angeschlossenen Finanzdienstleistern:

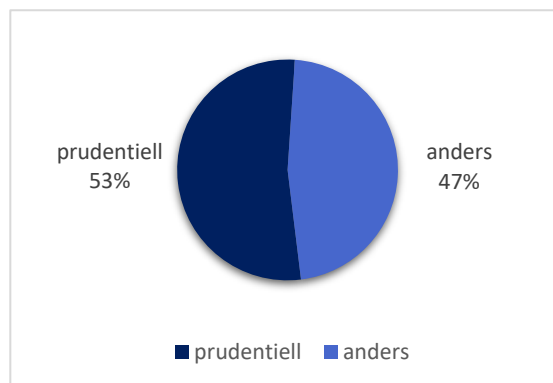
Von den angeschlossenen Finanzdienstleistern kamen 61% aus der Schweiz und 39% hatten ih-



**Abbildung 2: Verhältnis Finanzdienstleister aus der Schweiz versus dem Ausland**

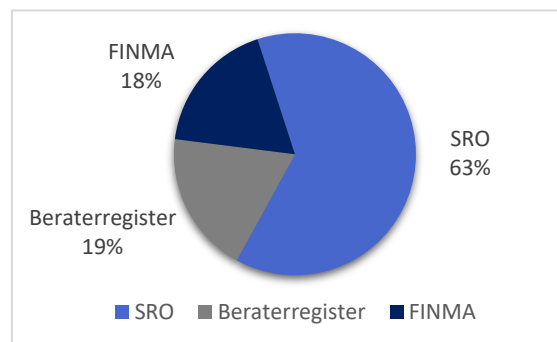
ren Sitz im Ausland. Zu den Top 3 Ländern aus dem Ausland zählten Grossbritannien (ohne die Kanalinseln) mit 131, die USA mit 91 und Hong Kong mit 25 Firmenanschlüssen. Gesamthaft kamen die angeschlossenen Finanzdienstleister aus 31 verschiedenen Ländern. Über alle angeschlossenen Finanzdienstleister hinweg betrachtet waren 53% prudentiell beaufsichtigt. Der allergrösste Teil der nicht prudentiell

Beaufsichtigten waren Finanzdienstleister aus der Schweiz.



**Abbildung 3: Verhältnis alle Finanzdienstleister nach Regulierungsstatus**

Bei der Betrachtung der Finanzdienstleister alleine aus der Schweiz, zeigte sich folgendes Gesamtbild: 63% der Finanzdienstleister wurden zum Anschlusszeitpunkt über eine Selbstregulierungsorganisation (SRO) überwacht oder



**Abbildung 4: Verhältnis Schweizer Finanzdienstleister nach Regulierungsstatus**

planten, sich einer solchen Organisation anzuschliessen. 19% der Finanzdienstleister planten einen Eintrag in ein Beraterregister und 18% der Finanzdienstleister waren prudentiell über die Finanzmarktaufsicht FINMA reguliert.

Beyzade Han,  
Ombudsmann