

Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Bankenombudsman vom 4. Juli 2013 in Zürich

## **Referat von Marco Franchetti, lic. iur. Schweizerischer Bankenombudsman**

Sehr geehrte Damen und Herren

Am Anfang steht mein aufrichtiger Dank an den Stiftungsrat für das mir entgegengebrachte Vertrauen. Denn nur deshalb ist es mir vergönnt, heute mit grosser Freude und voller Begeisterung als neuer Ombudsman der Schweizer Banken vor Ihnen zu stehen.

Die Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman feiert dieses Jahr ihr 20jähriges Bestehen. Ich übernehme also heute weder eine Einrichtung in den Kinderschuhen noch ein pubertierendes Gebilde auf der Suche nach seinem Weg, sondern eine erwachsene, bestens etablierte Institution, welche sich bereits bewährt hat. Und so ist es ein Privileg und eine grosse Ehre für mich, in die Fussstapfen von Hanspeter Häni zu treten, welcher den Schweizerischen Bankenombudsman geformt und von der Taufe bis zur Reife geführt hat.

Ihm nachzufolgen als Bezugsperson, an welche sich Millionen von Bankkunden im Falle von Schwierigkeiten mit ihrem Finanzinstitut vertrauensvoll wenden können, ist eine echte, aber auch sehr motivierende Herausforderung.

Es ist extrem befriedigend, täglich auf positive, konstruktive und professionelle Art und Weise dazu beizutragen, dass sich das Verhältnis zwischen Kunden und ihrer Bank verbessert. Dieses Verhältnis verändert sich kontinuierlich. Vielfalt und Komplexität der offerierten Produkte und Dienstleistungen, Erwartungen der Konsumenten, Entwicklungen auf gesetzlicher und regulatorischer Ebene sowie Fragen im internationalen Kontext begründen mehr als genug Möglichkeiten, die Beziehung zwischen Kunde und Bank empfindlich zu stören.

Vermittlung und Schlichtung sind heutzutage anerkannte Verfahren zur alternativen und vorgerichtlichen Streitbeilegung, und dies nicht nur in Finanzangelegenheiten sondern auch einer Vielzahl anderer Gebiete. Zuhören, informieren, unbefangen und der Billigkeit verpflichtet sein sind die Prinzipien, nach welchen sich die Aktivitäten des Ombudsman zu richten haben.

Der Bankenombudsman ist weder Anwalt einer Seite noch ist er Richter. Er ist vielmehr bestrebt, aufgrund der geltenden Regeln eine einvernehmliche Lösung zu finden, die den Umständen des konkreten Falles Rechnung trägt.

---

---

Es wird eine spannende Herausforderung, und ich freue mich darauf, sie mit dem bestehenden Team zu bewältigen. Denn tatsächlich handelt der Ombudsman nicht allein; vielmehr ist er von Profis umgeben, welche über langjährige und exzellente Kenntnisse des Bankensektors verfügen. Wie in jedem anderen Unternehmen auch stellen die Mitarbeiter den grössten Reichtum dar. Dies trifft noch viel mehr auf einen kleinen Betrieb wie die Bankenombudsstelle zu, wo jeder einzelne Mitarbeiter ein wichtiger Pfeiler der Institution ist.

Als ehemaliger Amateurfussballer weiss ich, dass man alleine nicht gewinnen kann. Sogar unser grossartiger Roger hätte seine wunderbaren Erfolge ohne die Unterstützung seines Umfelds niemals erreicht.

Von guten Mitarbeitern begleitet, sehe ich der Zukunft als Schweizerischer Bankenombudsman voller Zuversicht entgegen und beabsichtige, mich mit aller Kraft für die Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunde und Bank einzusetzen.