

Informationen über das Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG)

Am 1. Januar 2020 ist das Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG) in Kraft getreten. Dieses bezweckt einerseits eine Verbesserung des Kundenschutzes und andererseits die Schaffung vergleichbarer regulatorischer Rahmenbedingungen für das Erbringen bestimmter Finanzdienstleistungen durch verschiedene Finanzdienstleister (Banken, Vermögensverwalter etc.).

Im Zentrum stehen dabei Verhaltensregeln, die Finanzdienstleister gegenüber ihren Kunden bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen im Bereich des Anlagegeschäfts (nachstehend «Finanzdienstleistungen») einhalten müssen. Diese ergänzen die zivilrechtlichen Bestimmungen, welche für die Vertragsverhältnisse zwischen den Kundinnen und Kunden und der Bank Cler (nachfolgend «BC») massgebend sind.

Für die Verhaltensregeln des FIDLEG gilt grundsätzlich eine zweijährige Übergangsfrist. Sie werden von der Bank Cler spätestens per 1. Januar 2022 eingehalten.

Mit diesem Dokument über das FIDLEG informiert die BC ihre Kundinnen und Kunden über dessen Einfluss auf die Kundenbeziehungen.

1. Generelle Informationen über die Bank Cler

a) Vorstellung

Die Bank Cler AG ist eine Schweizer Universalbank mit Hauptsitz in Basel, die ihr Angebot auf die Bedürfnisse von Privatkunden, Selbstständigerwerbenden, KMU und Wohnbaugenossenschaften ausrichtet. «Cler» kommt aus dem Rätoromanischen und steht für klar, hell, deutlich. Der Name ist Programm: Die Bank Cler macht das Bankgeschäft einfach und verständlich und berät auf Augenhöhe. Sie beschäftigt rund 500 Mitarbeitende und ist mit 31 Geschäftsstellen in allen Sprachregionen vertreten. Zudem ist die Bank Cler digitale Vorreiterin der Schweizer Banken und hat mit «Zak» die erste Schweizer Smartphone-Bank auf den Markt gebracht. Die Bank Cler ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Basler Kantonalbank.

b) Kontakt, Rechtsform und Aufsichtsstatus

Die Bank Cler hat ihren Hauptsitz an folgender Adresse:
Aeschenplatz 3, 4052 Basel, Schweiz.

Die Bank Cler ist eine Aktiengesellschaft. Sie untersteht der Aufsicht der Schweizerischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FINMA) mit folgender Postanschrift:

Eidgenössische Finanzmarktaufsicht FINMA
Laupenstrasse 27
CH-3003 Bern

Weitere Informationen über die Organisation und die Struktur der BC entnehmen Sie bitte unserer Website (www.cler.ch/de/bank-cler/uber-uns).

2. Finanzdienstleistungen der BC

a) Allgemeines

Die BC bietet ihren Kundinnen und Kunden eine breite Palette an Finanzdienstleistungen an. Sie unterstützt ihre Kundinnen und Kunden bei der Erreichung von deren Zielen. Dazu entwickelt sie individuelle Konzepte und bietet umfassende Vermögensverwaltungs- und Anlageberatungsdienstleistungen für alle Kundengruppen an. Zu diesen zählen Privatkunden, Geschäftskunden, Private-Banking-Kunden sowie externe Vermögensverwalter.

b) Vermögensverwaltung

Die BC bietet ab einem bestimmten Anlagevolumen Vermögensverwaltungsmandate an. Unter Vermögensverwaltung wird die Verwaltung von Finanzinstrumenten der Kundinnen und Kunden verstanden. Ausgangspunkte sind dabei die persönlichen und finanziellen Verhältnisse, Kenntnisse und Erfahrungen sowie die Bedürfnisse und Anlageziele der Kundinnen und Kunden (Eignungsprüfung). Gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden definiert die BC die jeweils passende Anlagestrategie. Anschliessend trifft sie im Interesse der Kundin/des Kunden auf die definierte Strategie abgestimmte Anlageentscheide.

c) Anlageberatung

Die BC bietet ihren Kundinnen und Kunden verschiedene Anlageberatungsdienstleistungen. Ausgangspunkte sind dabei wie bei Vermögensverwaltungsmandaten die persönlichen und finanziellen Verhältnisse, Kenntnisse und Erfahrungen sowie die Bedürfnisse und Anlageziele der Kundinnen und Kunden (Eignungsprüfung). Gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden definiert die BC die jeweils passende Anlagestrategie. Darauf abgestimmt gibt sie aus eigener Initiative oder auf Wunsch der Kundin/des Kunden Empfehlungen aus einer breiten Palette an Finanzinstrumenten ab und erbringt abhängig vom gewählten Dienstleistungsumfang verschiedene Leistungen zur Überwachung des Portfolios der Kundin/des Kunden, insbesondere unter dem Aspekt der von dieser/diesem gewählten Anlagestrategie. Anders als bei der Vermö-

gensverwaltung trifft die Kundin/der Kunde im Rahmen der Anlageberatungsdienstleistungen der BC die Anlageentscheide (wie insbesondere betreffend den Erwerb oder die Veräusserung von Finanzinstrumenten) jeweils selbst.

d) Annahme und Ausführung von Kundenaufträgen (Execution-Only-Geschäft)

Beim sogenannten «Execution-Only-Geschäft» führt die BC lediglich die ihr von der Kundin/dem Kunden erteilten Aufträge zum Erwerb oder zur Veräusserung von Anlageinstrumenten aus, ohne dass vorgängig eine Beratung stattfindet. Eine Eignungs- oder Angemessenheitsprüfung erfolgt nicht. Dies gilt sowohl hinsichtlich von der Kundin/dem Kunden bezüglich eines Beratungsdepots ohne vorgängige Beratung durch die BC persönlich oder über einen elektronischen Kanal (wie E-Banking) erteilter Aufträge als auch für solche, welche die Kundin/der Kunde der BC im Rahmen spezifischer Execution-Only-Leistungsangebote erteilt. Die BC weist darauf hin, dass sie sich damit begnügen kann, vorstehenden Hinweis auf die nicht erfolgende Eignungs- oder Angemessenheitsprüfung lediglich einmalig durch das Zurverfügungstellen dieses Dokuments zu machen.

3. Zusätzliche Informationen über Finanzinstrumente

Die Auswahl von Finanzinstrumenten im Rahmen der Vermögensverwaltung oder Anlageberatung basiert auf der Grundlage eines von der BC vordefinierten Anlageuniversums. Um das für den Kunden am besten geeignete Finanzinstrument auszuwählen, berücksichtigt die BC sowohl eigene Produkte als auch solche von sorgfältig ausgewählten Drittanbietern. Der Kundin/dem Kunden stehen verschiedene Anlagestrategien zur Auswahl. Alle Anlagestrategien sind breit diversifiziert und unterscheiden sich hinsichtlich der mit diesen verbundenen Risiken und der Renditeerwartung. Das Produktuniversum der BC umfasst im Wesentlichen die nachfolgend kurz erklärten Finanzinstrumente:

a) Effekten

Als Effekten gelten vereinheitlichte und zum massenweisen Handel geeignete Wertpapiere, Wertrechte, Derivate und Bucheffekten. Namentlich zählen zu den Effekten Aktien, Obligationen und Fondsanteile.

b) Derivate

Als Derivate gelten Finanzkontrakte, deren Preis abgeleitet wird, namentlich von Vermögenswerten (Basiswerten) wie Aktien, Obligationen, Rohstoffen oder Edelmetallen bzw. von Referenzwerten wie Währungen, Zinsen und Indizes.

c) Strukturierte Produkte

Strukturierte Produkte werden von einem Emittenten öffentlich oder privat ausgegeben. Ihr Rückzahlungswert hängt von der Entwicklung eines oder mehrerer Basiswerte ab. Sie können eine feste oder unbeschränkte Laufzeit haben und aus einzelnen oder mehreren Komponenten bestehen. Zu den gängigsten Arten von strukturierten Produkten gehören Kapitalschutz-, Renditeoptimierungs-, Partizipations- und sogenannte Hebelprodukte.

Weitere Informationen zu Finanzinstrumenten und den damit verbundenen Risiken finden Sie in der Broschüre

«Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) (siehe auch Ziffer 9).

4. Kundensegmentierung

Das FIDLEG sieht im Zusammenhang mit der Erbringung von Finanzdienstleistungen eine Pflicht zur Kundensegmentierung vor. Die BC teilt deshalb ihre Kundinnen und Kunden den 3 Segmenten «Privatkunden», «professionelle Kunden» und «institutionelle Kunden» zu. Die BC ist unter gewissen Umständen gehalten, von ihren Kundinnen und Kunden Informationen zu verlangen, um die zwingend erforderliche Einstufung in eines der gesetzlich vorgesehenen Segmente vornehmen zu können.

Die genannten Kundensegmente unterscheiden sich im Wesentlichen wie folgt:

a) Privatkunden

Als Privatkunden gelten grundsätzlich alle Kundinnen und Kunden, die nicht professionelle oder institutionelle Kunden sind. Im Gegensatz zu den Kunden, die den beiden anderen Segmenten angehören, gelten bezüglich Privatkunden umfangreichere Kundenschutzbestimmungen. Zu diesen zählen namentlich Informations- und Verhaltenspflichten im Zusammenhang mit der Prüfung der Eignung und Angemessenheit, welche die Finanzdienstleister einzuhalten haben.

b) Professionelle Kunden

Als professionelle Kunden gelten neben beaufsichtigten Finanzintermediären (z.B. Banken oder beaufsichtigte Vermögensverwalter), Versicherungsgesellschaften und Zentralbanken auch Vorsorgeeinrichtungen (namentlich Pensionskassen), öffentlich-rechtliche Körperschaften und Unternehmen mit professioneller Tresorerie, grosse Unternehmen (welche zwei der folgenden Schwellenwerte überschreiten: Bilanz von CHF 20 Mio., Umsatz von CHF 40 Mio. oder Eigenkapital von CHF 2 Mio.) sowie für vermögende Privatkundinnen und -kunden errichtete private Anlagestrukturen. Bezüglich professioneller Kunden gelten weniger weitreichende Kundenschutzbestimmungen als dies bezüglich Privatkunden der Fall ist, jedoch weitreichendere, als gegenüber den institutionellen Kunden einzuhalten sind.

c) Institutionelle Kunden

Gewisse professionelle Kunden gelten als institutionelle Kunden und werden als eigenes Kundensegment betrachtet. Dies sind beaufsichtigte Finanzintermediäre (z.B. Banken oder beaufsichtigte Vermögensverwalter), Versicherungsgesellschaften, Zentralbanken und gewisse öffentlich-rechtliche Körperschaften mit professioneller Tresorerie. Für die diesem Segment zugeordneten Kundinnen und Kunden gelten am wenigsten weitreichende Kundenschutzbestimmungen, da diese aufgrund ihrer Struktur, Erfahrung und finanziellen Ausstattung typischerweise eines Schutzes nicht oder nur in geringem Mass bedürfen.

d) Wechsel des Kundensegments

Vermögende Privatkundinnen und -kunden können gegenüber der BC schriftlich erklären, dass sie als professionelle Kunden gelten wollen (Opting-out), wenn sie entweder (i) über ein Vermögen von mindestens CHF 500 000 und aufgrund der persönlichen Ausbildung und der beruflichen Erfahrung oder aufgrund vergleichbarer Erfahrungen im Finanzsektor über die notwendigen Kenntnisse verfügen, um die Anlagerisiken zu verstehen, oder (ii) über ein Vermögen von mindestens CHF 2 Mio. verfügen.

Als anrechenbare Finanzanlagen gelten Bankguthaben, Wertpapiere und Wertrechte einschliesslich Effekten, kollektiver Kapitalanlagen und strukturierter Produkte, Derivate, Edelmetalle, Lebensversicherungen mit Rückkaufswert und Treuhandanlagen. Nicht als anrechenbare Finanzanlagen gelten namentlich direkte Anlagen in Immobilien und Ansprüche aus Sozialversicherungen sowie Guthaben der beruflichen Vorsorge.

Professionelle Kunden (die nicht institutionelle Kunden sind) können erklären, dass sie bezüglich ihrer Geschäftsbeziehung zur BC als Privatkunden gelten wollen (Opting-in).

Institutionelle Kunden können erklären, dass sie nur als professionelle Kunden gelten wollen.

Über die genauen Modalitäten und Auswirkungen eines Wechsels des Kundensegments klärt Sie Ihre Kundenberaterin oder Ihr Kundenberater gerne auf.

e) Zusammenwirken der Kundensegmentierung gemäss FIDLEG und KAG

Mit dem FIDLEG wurde auch das Kollektivanlagengesetz (nachfolgend «KAG») angepasst. So enthält das KAG neu im Wesentlichen nur noch produktspezifische Regelungen im Zusammenhang mit kollektiven Kapitalanlagen. Gegenüber den Kunden einzuhaltende Verhaltensregeln finden sich neu im FIDLEG. Davon betroffen sind auch die Regeln zur Einstufung der Kunden als nicht qualifizierte bzw. qualifizierte Anlegerinnen und Anleger gemäss KAG, welche für diese Zwecke auf die Definitionen des FIDLEG zur Kundensegmentierung referenzieren.

Hat eine Kundin/ein Kunde ein auf Dauer angelegtes Anlageberatungs- oder Vermögensverwaltungsverhältnis mit der BC schriftlich vereinbart, so gilt diese/dieser als qualifizierte Anlegerin/qualifizierter Anleger im Sinne des KAG. Eine solche Einstufung führt zu zusätzlichen Chancen, aber gleichzeitig auch zu zusätzlichen Risiken. Die Einstufung als qualifizierte Anlegerin/qualifizierter Anleger ermöglicht den Erwerb von Finanzinstrumenten mit erhöhten Risiken. So können beispielsweise im Rahmen eines Anlageberatungs- oder Vermögensverwaltungsverhältnisses auch ausländische kollektive Kapitalanlagen oder strukturierte Produkte, welche ein höheres Risiko aufweisen, durch die qualifizierte Anlegerin/den qualifizierten Anleger erworben werden. Möchte eine Kundin/ein Kunde auf den Status der «qualifi-

zierten Anlegerin/des qualifizierten Anlegers» verzichten, so hat sie/er dies schriftlich zu erklären. Die damit verbundene Einstufung als nicht qualifizierte Anlegerin/nicht qualifizierter Anleger hat jedoch die Veräusserung der ausschliesslich qualifizierten Anlegerinnen/qualifizierten Anlegern vorbehaltenen Anlagen zur Folge. Zusätzlich behält sich die BC das Recht vor, bei einem solchen Verzicht das Anlageberatungs- oder Vermögensverwaltungsverhältnis aufzulösen.

5. Eignungs- und Angemessenheitsprüfung

Bei der Vermögensverwaltung und Anlageberatung sind Finanzdienstleister gemäss FIDLEG verpflichtet, eine Eignungs- und Angemessenheitsprüfung bzw. in bestimmten Fällen lediglich eine Angemessenheitsprüfung durchzuführen. Die Prüfung basiert insbesondere auf Angaben, welche die Kundin/der Kunde der BC zur Verfügung gestellt hat. Umfang und Art der benötigten Informationen hängen – ebenso wie der Umfang der durchzuführenden Prüfung – von der Zugehörigkeit einer Kundin/eines Kunden zu einem bestimmten Kundensegment ab (vgl. Ziffer 4), so ist bei institutionellen Kunden gesetzlich keine Angemessenheits- oder Eignungsprüfung vorgeschrieben, während bei den professionellen Kunden lediglich deren Anlageziele erhoben werden müssen. Die BC behält sich vor, nach ihrem eigenen Ermessen von gesetzlich möglichen Erleichterungen bei der Prüfung der Angemessenheit bzw. Eignung abzuweichen und eine solche auch dann gemeinsam mit der Kundin/dem Kunden durchzuführen, wenn dies vom FIDLEG nicht verlangt wird bzw. die Kundin/der Kunde darauf ganz oder teilweise verzichten kann bzw. verzichtet hat. Damit trägt die BC dem Umstand Rechnung, dass für die Vertragsbeziehungen zu ihren Kundinnen und Kunden neben den Regeln des FIDLEG die Bestimmungen des Zivilrechts, namentlich des Auftragsrechts, anwendbar sind.

a) Angemessenheitsprüfung

Damit die BC im besten Interesse ihrer Kundinnen und Kunden tätig werden kann, werden abhängig von der Kundensegmentierung die persönlichen Kenntnisse und Erfahrungen der Kundin/des Kunden überprüft. Die BC nimmt daher vor der Erbringung einer Anlageberatungsdienstleistung oder der Übernahme eines Vermögensverwaltungsmandats – in den meisten Fällen in Verbindung mit einer Eignungsprüfung (siehe dazu lit. b)) – eine Angemessenheitsüberprüfung vor. Anhand der Kenntnisse und Erfahrungen der Kundin/des Kunden wird beurteilt, ob die Gegenstand einer Anlageberatung oder eines Vermögensverwaltungsmandats bildenden Finanzinstrumente für die Kundin/den Kunden angemessen sind. Angemessen ist ein Finanzinstrument dann, wenn die Kundin/der Kunde dessen Funktionsweise und die Konsequenzen des Erwerbs versteht. Verfügt die Kundin/der Kunde noch nicht über ausreichende Kenntnisse und Erfahrungen hinsichtlich bestimmter Finanzinstrumente, so klärt die BC die Kundin/den Kunden entsprechend auf.

Kommt die BC zum Schluss, dass ein Finanzinstrument für die Kundin/den Kunden nicht angemessen ist, wird sie diese/diesen darüber in Kenntnis setzen.

Reichen die Informationen, welche die BC von der Kundin/ dem Kunden erhält, nicht aus, um eine Angemessenheitsprüfung durchzuführen, so wird sie die Kundin/den Kunden vor Ausführung einer entsprechenden Transaktion darauf hinweisen. Die Kundin/der Kunde trägt in einem solchen Fall die alleinige Verantwortung.

b) Eignungsprüfung

Vor der Erbringung einer auf ein Kundenportfolio bezogenen Anlageberatung sowie vor Abschluss bzw. Umsetzung eines Vermögensverwaltungsmandats überprüft die BC, ob die gewünschte oder empfohlene Finanzdienstleistung bzw. die einzusetzenden Finanzinstrumente für die Kundin/den Kunden geeignet sind. Zu diesem Zweck erkundigt sich die BC über die persönlichen Kenntnisse und Erfahrungen, finanziellen Verhältnisse (namentlich betreffend Vermögen, Herkunft und Höhe des regelmässigen Einkommens sowie Verpflichtungen) sowie Anlageziele (Angaben zum Zeithorizont und Zweck der gewünschten Anlage, Risikofähigkeit und -bereitschaft sowie Anlagebeschränkungen) der Kundin/des Kunden.

Unter Berücksichtigung der Kenntnisse und Erfahrungen sowie der persönlichen Anlageziele und der finanziellen Verhältnisse der Kundin/des Kunden werden gemeinsam mit dieser/diesem eine oder mehrere Anlagestrategien definiert. Diese bildet bzw. bilden die Basis für das Vermögensverwaltungsmandat bzw. ein Anlageberatungsmandat.

Kommt die BC zum Schluss, dass ein Finanzinstrument für die Kundin/den Kunden nicht angemessen ist, wird sie diese/ diesen darüber in Kenntnis setzen.

Reichen die Informationen, welche die BC von der Kundin/ dem Kunden erhält, nicht aus, um eine Eignungsprüfung durchzuführen, so wird sie die Kundin/den Kunden vor Erbringung einer Dienstleistung, namentlich der Ausführung einer Transaktion, darauf hinweisen. Die Kundin/der Kunde trägt in einem solchen Fall die alleinige Verantwortung.

6. Preise und Gebühren

Die BC erhebt für ihre Finanzdienstleistungen Gebühren. Diese richten sich nach der Art und dem Umfang der Finanzdienstleistung. Sie finden entsprechende Preisübersichten auf ihrer Website. Für detaillierte Auskünfte steht Ihnen Ihre Kundenberaterin bzw. Ihr Kundenberater gerne zur Verfügung.

7. Ausführung von Kundenaufträgen

Um den Anforderungen an die bestmögliche Transparenz gegenüber den Kundinnen und Kunden bei der Ausführung von Kundenaufträgen zum Erwerb oder zur Veräusserung von Finanzinstrumenten nachzukommen, sind Finanzdienstleister verpflichtet, bestimmte Grundsätze einzuhalten bzw. zu definieren.

Die BC stellt sicher, dass bei der Ausführung von Kundenaufträgen das bestmögliche Ergebnis in finanzieller, zeitlicher und qualitativer Hinsicht erreicht wird (sog. «Best Execution»).

In finanzieller Hinsicht werden neben dem Preis für das jeweilige Finanzinstrument auch die mit der Ausführung des Auftrags verbundenen Kosten sowie Entschädigungen Dritter berücksichtigt.

Die Grundsätze sind in einer «Best Execution»-Policy festgehalten. Diese kann auf der Website abgerufen werden.

8. Organisatorische Massnahmen

a) Interessenkonflikte

Die BC ist als Finanzdienstleisterin verpflichtet, angemessene organisatorische Massnahmen zu treffen, um Interessenkonflikte, die bei der Erbringung von Finanzdienstleistungen entstehen können, nach Möglichkeit zu vermeiden oder die Benachteiligung ihrer Kundinnen und Kunden auszuschliessen, sollte sich ein Interessenkonflikt nicht vollständig vermeiden lassen. Die BC trägt diesen Anforderungen Rechnung. Solche Vorgaben können insbesondere betreffen: den internen Informationsaustausch unter Mitarbeitenden, die funktionale und organisatorische Trennung von Einheiten innerhalb der Bank, allgemeine Marktverhaltensregeln, die Vergütungspolitik und Vorgaben zu Mitarbeitergeschäften.

Kann eine Benachteiligung der Kundinnen und Kunden nicht oder nur mit unverhältnismässigem Aufwand ausgeschlossen werden, so legt die BC dies in geeigneter Weise, gegebenenfalls in allgemeiner Form, offen. Entsprechende Informationen werden auf der Website der Bank publiziert.

b) Hinweis auf wirtschaftliche Bindungen

Soweit allfällige wirtschaftliche Bindungen im Zusammenhang mit der Erbringung einer Finanzdienstleistung zu einem Interessenkonflikt führen können, weist die BC die Kundinnen und Kunden auf solche hin. Entsprechende Informationen werden auf der Website der Bank publiziert.

c) Drittschädigungen

Die Bank Cler kann von Anbietern von Finanzinstrumenten für den Vertrieb und/oder die Verwahrung von Finanzinstrumenten finanzielle und nicht finanzielle Entschädigungen erhalten (Drittschädigungen).

Die Bank Cler legt Gegenstand und Prozentbandbreiten möglicher Drittschädigungen in einem Informationsblatt «Drittschädigungen» offen. Das Informationsblatt ist Teil des Depotreglements. Es steht in seiner jeweils aktuellen Fassung auf der Website der Bank Cler zur Verfügung und kann auch bei dieser bezogen werden.

Gemäss entsprechender Regelung im Depotreglement erklärt sich die Kundin/der Kunde damit einverstanden, dass die Bank Cler vereinnahmte Drittschädigungen behält. Er/Sie verzichtet in Kenntnis der möglichen Drittschädigungen gemäss Informationsblatt auf deren Herausgabe. Davon abweichende Individualabreden, wie beispielsweise in Anlageberatungs- oder Vermögensverwaltungsverträgen, gehen vor.

9. Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten

Der Handel mit Finanzinstrumenten bringt finanzielle Risiken mit sich. Je nach Finanzinstrument können diese Risiken sehr unterschiedlich sein. Für eine Aufklärung darüber, welche Arten von Finanzinstrumenten es gibt und welche Risiken mit diesen einhergehen, stellt die BC ihren Kundinnen und Kunden die Broschüre «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» der Schweizerischen Bankiervereinigung (nachfolgend «SBVg») zur Verfügung. Die BC stellt darüber hinaus zusätzliche Informationsbroschüren bzw. Factsheets betreffend die Funktionsweise und die Risiken der verschiedenen Produktklassen angehörenden Finanzinstrumente (wie Aktien, Obligationen, Strukturierte Produkte etc.) zur Verfügung.

Die Broschüre der SBVg kann online abgerufen werden unter www.cler.ch.

10. Beschwerdemanagement und Ombudsstelle

Weist die Bank Cler einen von der Kundin/dem Kunden ihr gegenüber geltend gemachten Anspruch zurück, ist diese/dieser berechtigt, ein Vermittlungsverfahren vor dem Schweizerischen Bankenombudsman, Bahnhofplatz 9, Postfach, CH-8021 Zürich (www.bankingombudsman.ch), einzuleiten. Dieses Verfahren ist für die betroffene Kundin/den betroffenen Kunden kostenlos und bezweckt die Streitbeilegung durch Aussöhnung.