

Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG)

Informationen für die Kunden der Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA

INHALT

EINFÜHRUNG	2
ALLGEMEINE INFORMATIONEN	2
EIGNUNGSPRÜFUNG	3
KUNDENSEGMENTIERUNG	4
BEST EXECUTION	5
INTERESSENKONFLIKTE	6
ENTSCHÄDIGUNGEN DRITTER	7
RISIKEN IM HANDEL MIT FINANZINSTRUMENTEN	8
PRODUKTINFORMATIONEN	8
BEARBEITUNG VON REKLAMATIONEN	9
WICHTIGE RECHTLICHE HINWEISE	9

Version Dezember 2020

© Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA, 2020

EINFÜHRUNG

Die vorliegende Broschüre enthält wichtige Informationen über das Bundesgesetz über die Finanzdienstleistungen (FIDLEG), das darauf ausgerichtet ist, den Anlegerschutz zu verbessern und einen gemeinsamen Standard für Finanzdienstleister festzulegen. Es sieht einen Übergangszeitraum von bis zu zwei Jahren vor, was bedeutet, dass die vollständige Implementierung der FIDLEG-Anforderungen, die in dieser Broschüre dargelegt werden, bis spätestens Ende 2021 erfolgen muss.

Die Broschüre enthält auch Informationen über die Umsetzung der neuen gesetzlichen Standards, die für Kunden der Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA, Schweiz – nachfolgend auch BPS (SUISSE) oder Bank – gelten.

Für weitere Informationen und bei Fragen stehen unsere Kundenberater gerne zur Verfügung.

Es wird darauf hingewiesen, dass die vorliegende Broschüre aus rein informativen und gesetzlichen Gründen zur Verfügung gestellt wird. Es handelt sich hierbei weder um eine Aufforderung oder ein Angebot für eine Finanzdienstleistung noch um eine Empfehlung zum Kauf oder Verkauf eines Finanzinstruments.

ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Am 1. Januar 2020 ist das neue Finanzdienstleistungsgesetz (FIDLEG) in der Schweiz in Kraft getreten.

Detaillierte Informationen dazu finden Sie auf der Website der FINMA:

<https://www.finma.ch/de/bewilligung/fidleg-und-finig/>

Die Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA mit Rechtssitz in Lugano, Via G. Luvini 2a, ist eine Bank schweizerischen Rechts und untersteht sowohl dem Bundesgesetz über die Banken und Sparkassen (BankG) als auch der Aufsicht durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA). BPS (SUISSE) verfügt über eine Bewilligung als Bank und als Wertpapierhaus, sie kann also das gesamte Spektrum an Bankdienstleistungen anbieten, einschliesslich Vermögensverwaltung und -beratung sowie Kauf, Verkauf und Verwahrung von Wertschriften und anderen Finanzinstrumenten. BPS (SUISSE) erbringt auch Dienste wie die Vermittlung von Börsengeschäften und die Ausführung des Zahlungsverkehrs und stellt darüber hinaus auch durch Wertpapiere gesicherte Finanzierungen oder Kredite bereit.

Das Angebot an Produkten und Dienstleistungen ist auch von den im Wohnsitzland des jeweiligen Kunden geltenden Vorschriften abhängig und könnte nicht (oder nicht vollständig) für alle Kunden gültig sein.

Hier die Kontaktangaben für Meldungen jeglicher Art:

Banca Popolare di Sondrio (SUISSE) SA

Postfach

6901 Lugano

Tel. 00800 800 767 76

www.bps-suisse.ch

Eidgenössische Finanzmarktaufsicht

FINMA

Laupenstrasse 27

3003 Bern

Tel. +41 (0)31 327 91 00

www.finma.ch

EIGNUNGSPRÜFUNG

Im Rahmen der angebotenen Dienstleistungen im Bereich Vermögensverwaltung (Vermögensverwaltungsmandate) und -beratung hat BPS (SUISSE) zu prüfen, ob Produkte und Finanzinstrumente für die Kunden geeignet sind. Das bedeutet, dass ein Kunde in der Lage sein muss, das Wesen und das Risiko einer angebotenen Anlagedienstleistung oder eines empfohlenen Finanzinstruments richtig zu verstehen und allfällige, damit verbundene finanzielle Verluste zu tragen. BPS (SUISSE) hat weiter die Pflicht, zu prüfen, ob die Anlagestrategie und das Geschäft mit den Anlagezielen des Kunden im Einklang stehen.

Um eine Eignungsprüfung vornehmen zu können, muss BPS (SUISSE) spezifische Informationen über die persönliche und finanzielle Situation des Kunden einholen können. Zu diesem Zweck muss der Kunde einen Fragebogen zu seinem Risikoprofil ausfüllen, in welchem die erforderlichen Informationen erfasst werden:

- finanzielle Situation, einschliesslich der finanziellen Risikofähigkeit und der Risikobereitschaft;
- Anlageziele, darunter der Anlagehorizont;
- Kenntnisse und Erfahrung im Bereich Anlageklassen.

BPS (SUISSE) stützt sich auf die bereitgestellten Informationen. Daher ist der Kunde aufgefordert, die Bank unverzüglich über jegliche Änderung der Umstände zu informieren, in deren Folge die im Risikoprofil enthaltenen Informationen nicht mehr der tatsächlichen Situation entsprechen sollten.

EIGNUNG DER ANLAGESTRATEGIEN

Auf der Grundlage des Risikoprofils wird eine geeignete Anlagestrategie für die bei BPS (SUISSE) gehaltenen Vermögenswerte festgelegt. Diese bestimmt wiederum die Wahl der Anlagestrategie für das vom Kunden erteilte Vermögensverwaltungs- oder -beratungsmandat. Hat ein Kunde mehrere Mandate erteilt, wird die Einhaltung der einzelnen Anlagestrategien für jedes Mandat geprüft.

EIGNUNG EINZELNER TRANSAKTIONEN

Bevor ein Finanzinstrument für einzelne Transaktionen empfohlen wird, bewertet BPS (SUISSE) dessen Eignung auf der Grundlage der zur Verfügung stehenden Informationen. Wenn ein Kunde über ein für nicht geeignet befundenes Finanzinstrument beraten werden möchte, klärt ihn die Bank in diesem Zusammenhang auf.

Will der Kunde eine solche Transaktion trotzdem abwickeln, gilt sie seitens von BPS (SUISSE) als nicht empfohlen (reines Ausführungsgeschäft – Execution Only). Die Bank kann es je nach Fall ablehnen, solche Instrumente in ein Portfolio einzuschliessen, für das sie ein ständiges Monitoring anbietet.

ANGEMESSENHEIT EINZELNER TRANSAKTIONEN

In Bezug auf einzelne Transaktionen prüft BPS (SUISSE), ob der Kunde in der Lage ist, das Wesen eines Finanzinstruments und die damit verbundenen Risiken zu verstehen, bevor er den Auftrag erteilt (Angemessenheitsprüfung). Diese Beurteilung basiert auf den vom Kunden erhaltenen Informationen über seinen einschlägigen Kenntnis- und Erfahrungsschatz. Gilt ein Finanzinstrument als nicht angemessen, klärt die Bank den Kunden über dieses Instrument auf oder weist ihn auf die Tatsache hin, dass seine Kenntnisse und seine Erfahrung nicht ausreichen, um die damit verbundenen Risiken abschätzen zu können.

Zur Beurteilung der Angemessenheit einer Transaktion überprüft die Bank Kenntnisse und Erfahrung der Person, die den Auftrag erteilt. Diese Person kann der Kontoinhaber, ein Mitinhaber, ein Vertreter oder ein Zeichnungsberechtigter eines Unternehmens sein.

KUNDENSEGMENTIERUNG

Das FIDLEG sieht für die Finanzdienstleister folgende Kundensegmente vor: «Privatkundinnen und -kunden», «professionelle Kunden» und «institutionelle Kunden». Jeder Kategorie wird ein anderes Schutzniveau für den Anleger – beispielsweise im Hinblick auf die Pflichten zur Information, zu Eignung und Angemessenheit sowie zu Dokumentation und Haftung – zugeordnet.

PRIVATKUNDEN

In der Regel behandelt BPS (SUISSE) Kunden als Privatkunden, es sei denn, sie wurden anderweitig informiert. Privatkunden wird das höchste Schutzniveau für Anleger zugeordnet. Vor der Erbringung einer Dienstleistung oder der Ausführung einer Transaktion sind Privatkunden ausreichende Informationen über das Risiko des Produkts zur Verfügung zu stellen, wie beispielsweise durch ein Dokument mit den wesentlichen Anlegerinformationen (Key Information Document, KID). Das Spektrum an verfügbaren Finanzinstrumenten ist im Allgemeinen auf Produkte begrenzt, die für Privatkunden gedacht oder explizit für den Vertrieb an Privatkunden zugelassen sind.

PROFESSIONELLE KUNDEN

Professionelle Kunden gelten als erfahrene Anleger, die aufgrund ihres Kenntnis- und Erfahrungsstandes und ihrer Fähigkeit, finanzielle Verluste zu tragen, ein geringeres Schutzniveau geniessen als Privatkunden.

So kommen bei professionellen Kunden einige Regeln nicht zur Anwendung (z. B. Informationen über KID). Professionellen Kunden steht zudem ein breiteres Anlageuniversum offen. Dazu gehören auch Finanzprodukte, die allein professionellen Kunden vorbehalten oder nicht für den Vertrieb an Privatkunden zugelassen sind.

INSTITUTIONELLE KUNDEN

Institutionelle Kunden sind eine Untergruppe der professionellen Kunden bzw. jene, die in der folgenden Auflistung durch ein * (Sternchen) gekennzeichnet sind, sowie nationale und supranationale öffentlich-rechtliche Körperschaften mit professioneller Tresorerie.

WIE MAN EIN PROFESSIONELLER KUNDE WIRD

Entweder gilt ein Kunde bereits laut Gesetz als professioneller Kunde («Per-se professioneller Kunde») oder aufgrund seines Antrags, als solcher eingestuft und behandelt zu werden («Opting-out»).

Folgende Kategorien gelten nach dem Gesetz als professionelle Kunden:

- Finanzintermediäre gemäss Bankengesetz (BankG), Finanzinstitutsgesetz (FINIG) und Gesetz über die kollektiven Kapitalanlagen (KAG)*;
- Versicherungsunternehmen gemäss Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG)*;
- ausländische Kunden, die einer prudenziellen Aufsicht unterstehen*;
- Zentralbanken*;
- öffentlich-rechtliche Körperschaften mit professioneller Tresorerie;
- Vorsorgeeinrichtungen und Einrichtungen, die nach ihrem Zweck der beruflichen Vorsorge dienen, mit professioneller Tresorerie;
- Unternehmen mit professioneller Tresorerie;

- grosse Unternehmen; und
- für vermögende Privatkunden errichtete private Anlagestrukturen mit professioneller Tresorerie.

Vermögende Privatkunden können erklären, dass sie als professionelle Kunden gelten wollen (Opting-out). Zu diesem Zweck müssen sie folgende Kriterien erfüllen:

- aufgrund von Ausbildung und Berufserfahrung bzw. aufgrund einer vergleichbaren Erfahrung im Finanzsektor über die Kenntnisse verfügen, die erforderlich sind, um die mit Anlagen verbundenen Risiken zu verstehen, sowie über anrechenbare Vermögenswerte von mindestens 500'000 Franken verfügen, oder
- über ein Vermögen von mindestens 2 Millionen Franken verfügen.

Direkte Anlagen in Immobilien, Ansprüche aus Sozialversicherungen und Guthaben der beruflichen Vorsorge gehören nicht zu den anrechenbaren Vermögenswerten.

Privatkunden, die wünschen, als professionelle Kunden eingestuft zu werden, können dies mittels eines entsprechenden Formulars beantragen. Ein Opting-out in Bezug auf einzelne Dienstleistungen oder Finanzproduktklassen ist jedoch nicht möglich. Das Opting-out gilt für das gesamte Produkt- und Dienstleistungsangebot von BPS (SUISSE). Kunden müssen bestätigen, dass sie die notwendigen Voraussetzungen in Bezug auf alle Aspekte erfüllen, bevor sie professionelle Kunden werden können.

Sobald ein Kunde als professioneller Kunde klassifiziert worden ist, hat er das Recht, jederzeit die erneute Einstufung als Privatkunde zu beantragen (Opting-in).

BEST EXECUTION

Mit Best Execution ist die Verpflichtung seitens der Bank gemeint, alle notwendigen Massnahmen zu ergreifen, um bei der Ausführung der Transaktionen für die Kunden das bestmögliche Ergebnis zu erzielen (einschliesslich des Rechts, sich zu diesem Zweck dritter Finanzinstitute zu bedienen).

BEST-EXECUTION-FAKTOREN

BPS (SUISSE) berücksichtigt die folgenden Ausführungsfaktoren, um das bestmögliche Ergebnis für ihre Kunden zu erreichen:

- der Preis, d. h. der Preis für den Abschluss des Geschäfts;
- die Kosten, d. h. explizite Kosten einschliesslich Gebühren und Kommissionen sowie implizite Kosten;
- die Wahrscheinlichkeit der Ausführung, d. h. die zu erwartende Möglichkeit der Auftragsausführung im Einzelfall;
- die Wahrscheinlichkeit und Schnelligkeit der Umsetzung, d. h. die Wahrscheinlichkeit des Geschäftsabschlusses und die entsprechende Schnelligkeit der Umsetzung;
- die Art und Umfang des Auftrags, d. h. Auftragsstruktur und -volumen, die den tatsächlichen Preis für die Ausführung beeinflussen;
- die Schnelligkeit, d. h., wie rasch der Auftrag auszuführen ist.

Als allgemeine Regel gilt, dass der Preis des Finanzinstruments und die mit der Auftragsausführung verbundenen Kosten (Gesamtgegenleistung) die vergleichsweise wichtigsten Faktoren für die Erzielung des bestmöglichen Ergebnisses sind. Das Gesamtergebnis eines bestimmten Geschäfts für einen Kunden kann jedoch auch durch andere Faktoren beeinflusst werden. Daher kann die Bank in bestimmten Fällen anderen Ausführungsfaktoren als dem Preis und den unmittelbaren Kosten mehr Bedeutung zumessen.

GOVERNANCE

BPS (SUISSE) hat eine bankeigene Best Execution Policy eingeführt, in der die Grundsätze und Methoden der bestmöglichen Ausführung festgelegt sind. Diese Policy umfasst auch die Kontroll-, Überwachungs- und Revisionsverfahren sowie eine Reporting-Infrastruktur in Bezug auf die tatsächliche Auftragsausführung.

Mindestens einmal jährlich erfolgt eine allgemeine Revision der Policy mit Überprüfung der Auftragsbearbeitung und -ausführung in Bezug auf Vollständigkeit und Wirksamkeit der Grundsätze und deren Anwendung (zum Beispiel, ob die Auswahlkriterien noch zur selben Auswahl der Broker führen). Eine solche Überprüfung kann auch öfter vorgenommen werden und insbesondere dann, wenn eine wesentliche Änderung eintritt, die auf die Fähigkeit von BPS (SUISSE) Einfluss haben könnte, auf kontinuierlicher Basis die bestmöglichen Ergebnisse für ihre Kunden zu erzielen.

INTERESSENKONFLIKTE

Interessenkonflikte können auftreten, wenn sich Geschäftsinteressen widersprechen. Werden sie nicht eingedämmt, können dem Kunden finanzielle Nachteile entstehen.

ARTEN VON INTERESSENKONFLIKTEN

Die folgende, nicht erschöpfende Liste veranschaulicht Situationen, in denen Interessenkonflikte auftreten können:

- Eigeninteresse von BPS (SUISSE) aus Verkauf und Handel mit Finanzinstrumenten, einschliesslich Instrumenten, die von einer Einheit der Bankengruppe Banca Popolare di Sondrio ausgegeben werden;
- Erhalt einer Entschädigung durch Dritte (siehe Abschnitt «Entschädigungen Dritter»);
- Entschädigungen aufgrund von Leistungen der Mitarbeitenden und Entschädigungen für Intermediäre (wenn anwendbar und erlaubt);
- Beziehungen (z. B. Vereinbarungen über Dienstleistungen, Zusammenarbeit oder Ertragsbeteiligung), die BPS (SUISSE) mit Emittenten von Finanzinstrumenten unterhält, die den Kunden angeboten oder empfohlen werden.

MASSNAHMEN ZUR ERKENNUNG VON INTERESSENKONFLIKTEN

BPS (SUISSE) strebt an, potenzielle Interessenkonflikte zu erkennen, um optimal damit umgehen zu können. Aus diesem Grund führt die Bank ein Register aller erkannten Situationen, in denen eine beteiligte Partei:

- auf Kosten des Kunden einen finanziellen Gewinn erzielen oder einen finanziellen Verlust vermeiden könnte;
- ein Interesse am Ergebnis einer für einen Kunden erbrachten Dienstleistung oder einer im Auftrag eines Kunden durchgeführten Transaktion hat, wobei sich dieses Interesse vom Interesse des Kunden unterscheidet;
- einen finanziellen oder sonstigen Anreiz hat, die Interessen eines Kunden oder einer Kundengruppe gegenüber den Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Kundengruppe zu bevorzugen;
- dasselbe Geschäft wie der Kunde betreibt und/oder eine Entschädigung für eine für den Kunden erbrachte Dienstleistung erhält.

MASSNAHMEN ZUR VERMEIDUNG, LÖSUNG ODER EINDÄMMUNG VON INTERESSENKONFLIKTEN

BPS (SUISSE) hat den Anspruch, mit professioneller Kompetenz und Integrität zu handeln. Auch in Bezug auf Interessenkonflikte hat BPS (SUISSE) eine eigene Policy mit Mindeststandards festgelegt. Die Mitarbeitenden sind verpflichtet, sich stets an sie zu halten.

Darüber hinaus hat BPS (SUISSE) zahlreiche organisatorische Massnahmen ergriffen, um Interessenkonflikte bestmöglich zu erkennen, zu vermeiden und einzudämmen, wie die folgende, nicht abschliessende Übersicht veranschaulicht:

- organisatorische Verfahren zum Schutz der Kundeninteressen (zum Beispiel Vertraulichkeitsbereiche, Informationsbarrieren, Trennung von Verantwortlichkeiten, technische Trennung);
- Regeln für die Annahme, Ausrichtung und Offenlegung von Entschädigungen (einschliesslich Geschenken und/oder verschiedenen Unterhaltungsformen);
- Regeln über Mitarbeitergeschäfte;
- Genehmigungs- und Überprüfungsprozess für externe Mandate, Nebenbeschäftigungen und wesentliche Kapitalbeteiligungen von Mitarbeitenden.

KONTROLLEN

BPS (SUISSE) hat eine Reihe von Kontrollen auf Stufe Geschäftseinheiten sowie unabhängige Kontrollfunktionen eingeführt, um sicherzustellen, dass die nicht zuletzt auf die Vorbeugung und Vermeidung von Interessenkonflikten zielenden Weisungen und Bestimmungen bei der Ausübung der regulären Tätigkeit in der Bank auch befolgt werden.

OFFENLEGUNG VON INTERESSENKONFLIKTEN UND ZUSTIMMUNG ZUM WEITEREN VORGEHEN

BPS (SUISSE) setzt alles daran, mögliche Interessenkonflikte aus Dienstleistungen, die Kunden angeboten werden, zu erkennen, zu vermeiden oder einzudämmen.

Können die getroffenen Massnahmen nicht oder nur mit unverhältnismässig hohem Aufwand Nachteile für Kunden verhindern, legt BPS (SUISSE) den Konflikt auf angemessene Weise offen.

ENTSCHÄDIGUNGEN DRITTER

Entschädigungen sind Leistungen, die BPS (SUISSE) von einer anderen juristischen Person (einschliesslich der Unternehmen der Gruppe oder Dritter) erhalten kann und die nicht direkt von einem Kunden oder im Namen eines Kunden bezahlt werden. Gebühren, die direkt von einem Kunden an BPS (SUISSE) gezahlt werden, wie Beratungs-, Depot- oder Transaktionsgebühren (einschliesslich Gebühren, die im Emissionspreis eines Finanzinstruments enthalten sind), gelten nicht als Entschädigungen.

REGULIERUNG VON ENTSCHÄDIGUNGEN

Da Entschädigungen zu Interessenkonflikten führen können, sind ihr Erhalt und ihre Zahlung genau geregelt. Kunden müssen über das Bestehen solcher Entschädigungen ordnungsgemäss informiert werden und auf deren Rückerstattung verzichten; andernfalls ist BPS (SUISSE) verpflichtet, die erhaltenen Entschädigungen an den Kunden weiterzugeben.

ERHALTENE ENTSCHÄDIGUNGEN

BPS (SUISSE) bietet, wenn auch in begrenztem Umfang, Vermögensverwaltungsmandate an, die die Zahlung einer Entschädigung vorsehen können.

Im Rahmen eines Beratungsmandats ist BPS (SUISSE) bestrebt, nur bestmögliche Anlageprodukte zu empfehlen (sowohl ohne als auch mit Entschädigung), immer unter Berücksichtigung der Eignung und Angemessenheit sowie möglicher Anlagebeschränkungen durch das Produkt selbst.

BERECHNUNG VON ENTSCHÄDIGUNGEN

Die Höhe von Entschädigungen hängt vom Finanzinstrument, seinem Anbieter und dem Umfang des im Finanzinstrument investierten Vermögens ab.

Der Kunde akzeptiert ausdrücklich, dass BPS (SUISSE) solche Entschädigungen gemäss den Bedingungen der entsprechenden Dienstleistungsverträge und/oder des Depotreglements annehmen und einbehalten darf.

AN DRITTE GEZAHLTE ENTSCHÄDIGUNGEN

Falls BPS (SUISSE) eine Geschäftsbeziehung mit einem Kunden beispielsweise über eine Drittpartei, die als Vermittler agiert, begründet hat, kann sie dieser Drittpartei einmalig eine entsprechende Kommission (auf Ertrags-, Transaktions- oder Vermögensbasis) zahlen. Wird ein Kunde von einem Finanzintermediär betreut, der BPS (SUISSE) für Depotdienste und die Ausführung von Handelsgeschäften einsetzt, kann BPS (SUISSE) diesem Intermediär einmalig und/oder fortlaufend eine Kommission zahlen.

BPS (SUISSE) informiert ihre Kunden über das Bestehen und die Art solcher Zahlungen an Dritte, wenn solche Beziehungen existieren. Darüber hinaus muss jede solche Drittpartei ihre eigenen Verpflichtungen im Zusammenhang mit Entschädigungen einhalten, insbesondere hinsichtlich Einschränkungen der Entgegennahme, Meldepflichten und Umgang mit Interessenkonflikten. BPS (SUISSE) übernimmt keinerlei Haftung für diesbezügliche Verpflichtungen Dritter.

RISIKEN IM HANDEL MIT FINANZINSTRUMENTEN

Anlagen in Finanzinstrumente (z. B. Aktien, Obligationen, Fonds, strukturierte Produkte) bieten Chancen, bergen aber auch Risiken. Es ist von grösster Bedeutung, dass die Kunden die Risiken des Finanzinstruments, in das sie investieren, verstehen. Die Broschüre «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» der Schweizerischen Bankiervereinigung (SBVg) enthält allgemeine Informationen über typische Finanzdienstleistungen sowie über Merkmale und Risiken von Finanzinstrumenten.

Die Broschüre kann unter dem Link:

<https://www.swissbanking.org/en/services/library/guidelines>

heruntergeladen oder über den persönlichen Kundenberater bezogen werden.

PRODUKTINFORMATIONEN

Mit der Einführung des FIDLEG sind dem Kunden bei der Empfehlung von Finanzinstrumenten, die weder Aktien noch Obligationen sind, neben der Broschüre «Risiken im Handel mit Finanzinstrumenten» die entsprechenden Informationsblätter (KID) auszuhändigen, sofern sie vom Herausgeber zur Verfügung gestellt werden.

BEARBEITUNG VON REKLAMATIONEN

BPS (SUISSE) stellt den Kunden in den Mittelpunkt. Unser oberstes Ziel ist es demzufolge, Leistungen zu erbringen, die den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, hat der Kunde die Möglichkeit, sich mit seinem Anliegen bzw. seiner Beschwerde schriftlich und unter Angabe des Gegenstands sowie der Kontaktdaten und der Kontonummer direkt an den zuständigen Kundenberater zu richten, um eine Lösung zu finden. Die Bank verpflichtet sich, darauf schnellstmöglich zu reagieren.

Falls es zu keiner Einigung kommen sollte, haben die Kunden die Möglichkeit, sich an den Schweizerischen Bankenombudsman zu wenden, der als neutrale und kostenlose Vermittlungsstelle auftritt.

Schweizerischer Bankenombudsman
Bahnhofplatz 9
Postfach
8021 Zürich
www.bankingombudsman.ch

WICHTIGE RECHTLICHE HINWEISE

Diese Broschüre ist ausschliesslich für die Kunden von BPS (SUISSE), Schweiz, bestimmt.

BPS (SUISSE) übernimmt keine Haftung für die Angemessenheit, Genauigkeit, Vollständigkeit oder Richtigkeit des Inhalts dieser Broschüre, da insbesondere einzelne Angaben nach der Veröffentlichung geändert worden sein könnten.