



AFFILIATION



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

1	BUT	2
2	CHAMP D'APPLICATION	2
3	ENTREPRISE	2
3.1	Conditions d'affiliation	2
3.2	Procédure d'affiliation.....	2
3.2.1	Enregistrement.....	2
3.2.2	Affiliation	3
3.3	Devoirs de l'entreprise affiliée	3
3.3.1	Compliance.....	3
3.3.2	Devoir d'information.....	3
3.3.3	Devoir de participation.....	3
3.3.4	Devoir de financement	3
3.4	Démission.....	4
3.5	Exclusion	4
3.6	Réadmission	4
4	ENTREE EN VIGUEUR	4

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

1 BUT

1. Fondé sur les tâches et compétences de la Direction prévues par les statuts, le présent règlement concrétise **les conditions d'affiliation**. Il complète les statuts.

2 CHAMP D'APPLICATION

2. Ce règlement s'applique aux entreprises qui s'affilient ou affiliées.

3 ENTREPRISE

3.1 Conditions d'affiliation

3. Les prestataires de services financiers (incl. conseillers à la clientèle) et les établissements financiers suisses et étrangers peuvent s'affilier à FINSOM.¹
4. L'affiliation à FINSOM peut être :
 - a. Une condition d'autorisation de la FINMA.
 - b. Une condition d'enregistrement dans un Registre de Conseillers.
 - c. Volontaire.
5. Contrairement au registre des conseillers, l'affiliation des conseillers à la clientèle se fait au nom de l'entreprise.
6. Les entreprises affiliées sont tenues de respecter les règlements FINSOM.

3.2 Procédure d'affiliation

3.2.1 Enregistrement

7. Pour s'affilier, l'entreprise doit fournir les données essentielles suivantes :
 - a. La ou les personnes de contact compétentes pour représenter l'entreprise pour l'administration de l'affiliation et la médiation.
 - b. Le nom et l'adresse de l'entreprise.
 - c. La catégorie d'autorisation en Suisse.
 - d. La clientèle cible de l'entreprise.
 - e. La taille de l'entreprise (nombre d'employés).
 - f. Les langues souhaitées pour la médiation.
8. L'enregistrement se fait sur la base du principe de la confiance. L'exactitude des données peut être vérifiée par FINSOM, l'autorité de surveillance ou le registre de conseillers.
9. L'entreprise affiliée est tenue d'informer FINSOM de toute modification des données enregistrées.

¹ Les succursales sont incluses dans l'affiliation de leur société mère. Une société mère peut affilier plusieurs filiales en tant que groupe financier.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

3.2.2 Affiliation

10. L'entreprise est affiliée dès son enregistrement (ch. 3.2.1) pour une durée indéterminée.
11. L'affiliation est activée par le versement de la taxe de base annuelle et l'autorisation FINMA ou l'inscription au registre de conseillers (si applicable).

3.3 Devoirs de l'entreprise affiliée

3.3.1 Compliance

12. L'entreprise s'engage à respecter les règlements, l'indépendance et les devoirs de l'organe de médiation. Elle s'organise même et prend toutes les mesures nécessaires pour respecter ses engagements et obligations.

3.3.2 Devoir d'information

13. L'entreprise affiliée doit informer adéquatement sur la possibilité d'initier une procédure de médiation auprès de FINSOM :
 - a. Lors de l'établissement d'une relation clientèle.
 - b. En cas de refus d'une réclamation client.
 - c. En tout temps, à la demande d'un client.
14. L'information doit être fournie sous une forme appropriée.
15. L'entreprise affiliée convient avec le client, lors de l'établissement d'une relation contractuelle, que la procédure peut se dérouler en français, allemand, italien ou anglais.
16. Les dispositions ci-dessus s'appliquent par analogie à la Médiation Travail.

3.3.3 Devoir de participation

17. L'entreprise affiliée doit donner suite dans les délais accordés par l'organe de médiation, respectivement le médiateur, au mandat de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements du médiateur.

3.3.4 Devoir de financement

18. Pour la Médiation Commerciale, les entreprises affiliées financent FINSOM conformément aux articles 75 al. 1 et 80 LSFfin. Les principes de la LSFfin sont appliqués par analogie à la Médiation Travail.
19. Les contributions financières de FINSOM respectent le « principe de causalité ».²
20. Les contributions financières pour la Médiation Commerciale sont soumises à l'approbation du Département Fédéral des Finances (DFF).
21. Les contributions financières sont publiées sur le site internet de FINSOM de manière transparente.

² *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, David Thomas and Francis Frizon for THE WORLD BANK, January 2012, p. 36-37.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

22. Les factures sont envoyées par email à la personne de contact désignée par l'entreprise affiliée.

3.4 Démission

23. Une démission doit être soumise par écrit par l'entreprise affiliée au plus tard 3 mois avant la fin de l'année civile.

24. En cas de démission, il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.

25. Les nouvelles demandes de médiation seront traitées jusqu'à la fin du préavis. Les procédures en cours ne sont pas interrompues. Les frais de procédure restent à la charge de l'entreprise démissionnaire.

3.5 Exclusion

26. Conformément aux statuts, une entreprise affiliée qui ne remplit pas ses devoirs, de manière réitérée, doit être exclue. La taxe de base annuelle n'est pas remboursée.

27. « De manière réitérée » veut dire à plus de trois reprises. Par exemple, l'entreprise qui ne s'acquitte pas de sa taxe de base ou des frais de procédure, malgré trois rappels, sera exclue.

28. L'exclusion de l'entreprise qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation des autres entreprises du groupe.

29. La Direction entend l'entreprise affiliée et, si applicable, consulte l'autorité de surveillance ou le registre de conseillers, avant de se positionner.

30. La décision finale est prise par la Direction, après consultation de l'Assemblée générale.

31. Une entreprise exclue peut recourir contre la décision de la Direction auprès du Département Fédéral des Finances (DFF).

3.6 Réadmission

32. En cas d'exclusion au passé, les demandes d'affiliation doivent être adressées directement à la Direction.

33. Il n'est pas exclu que la Direction réadmette une entreprise exclue. Cela dépend des circonstances.

4 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction le **9 juin 2021** et remplace celui du **16 janvier 2021**³. Ce règlement est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).

³ Titres modifiés : 3.1, 3.2, 3.3.4, 3.4