



# AFFILIAZIONE



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

1	FINALITÀ .....	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE .....	2
3	IMPRESA.....	2
3.1	Condizioni di ammissione .....	2
3.2	Procedura di affiliazione .....	2
3.2.1	Registrazione .....	2
3.2.2	Affiliazione.....	3
3.3	Doveri dell'impresa affiliata .....	3
3.3.1	Compliance.....	3
3.3.2	Obbligo di informazione .....	3
3.3.3	Obbligo di partecipazione .....	3
3.3.4	Obbligo di finanziamento.....	3
3.4	Dimissioni .....	4
3.5	Esclusione.....	4
3.6	Riammissione .....	4
4	ENTRATA IN VIGORE.....	4

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

## 1 FINALITÀ

1. Sulla base dei compiti e dei poteri della Direzione previsti dallo Statuto, il presente Regolamento stabilisce le **condizioni di affiliazione**. Integra lo Statuto.

## 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

2. Il presente regolamento si applica alle imprese che si affiliano o affiliate.

## 3 IMPRESA

### 3.1 Condizioni di ammissione

3. Consulenti (LSerFi) e/o intermediari assicurativi (LSA) o il loro datore di lavoro, istituzioni finanziarie (LIsFi) e banche (LBCR) possono affiliarsi a FINSOM per un periodo indefinito.
4. L'affiliazione è nel nome dell'impresa svizzera o estera.
5. L'affiliazione a FINSOM può essere :
  - a. Una condizione per l'autorizzazione FINMA.
  - b. Una condizione per l'iscrizione in un Registro dei Consulenti.
  - c. Volontaria.
6. Le imprese affiliate sono obbligate a rispettare i regolamenti FINSOM.
7. Il mezzo di comunicazione abituale per l'affiliazione e la fatturazione è l'e-mail e il sito web di FINSOM.
8. Le affiliazioni sono comunicate alla FINMA ai sensi dell'art. 83 LSerFi, comprese le affiliazioni volontarie.

### 3.2 Procedura di affiliazione

#### 3.2.1 Registrazione

9. Per affiliarsi, l'impresa deve fornire i seguenti dati essenziali:
  - a. La persona o le persone di contatto competenti a rappresentare l'impresa per l'amministrazione dell'affiliazione e la mediazione.
  - b. Il nome e l'indirizzo dell'impresa.
  - c. La categoria di autorizzazione in Svizzera.
  - d. La clientela target dell'impresa.
  - e. Le dimensioni dell'azienda (numero di dipendenti).
  - f. Le lingue desiderate per la mediazione.
10. La registrazione si basa sul principio della fiducia. L'esattezza dei dati può essere verificata da FINSOM, dall'autorità di vigilanza o dal registro dei consulenti.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

11. L'impresa affiliata è tenuta a informare FINSOM di qualsiasi modifica dei dati registrati nel registro.

### 3.2.2 Affiliazione

12. L'impresa è affiliata al momento della registrazione (cifra 3.2.1) per un periodo indefinito.

13. L'affiliazione si attiva con il pagamento della tassa di base annuale e l'autorizzazione FINMA o l'iscrizione nel registro dei consulenti (se del caso).

## 3.3 Doveri dell'impresa affiliata

### 3.3.1 Compliance

14. L'impresa si impegna a rispettare le norme, l'indipendenza e i doveri dell'organo di mediazione. Essa si organizza e prende tutte le misure necessarie per rispettare i suoi impegni e i suoi obblighi.

### 3.3.2 Obbligo di informazione

15. L'impresa affiliata deve fornire informazioni adeguate sulla possibilità di avviare una procedura di mediazione presso FINSOM:

- a. Quando si instaura un rapporto con il cliente.
- b. Quando il reclamo di un cliente viene respinto.
- c. In qualsiasi momento, su richiesta del cliente.

16. Le informazioni devono essere fornite in forma adeguata.

17. L'impresa affiliata concorda con il cliente, all'atto dell'instaurazione di un rapporto contrattuale, che la procedura possa essere condotta in tedesco, francese, italiano o inglese.

18. Le disposizioni di cui sopra si applicano per analogia alla Mediazione Lavoro.

### 3.3.3 Obbligo di partecipazione

19. L'impresa affiliata deve rispondere entro i termini concessi dall'organo di mediazione, rispettivamente dal mediatore, al mandato di comparizione, agli inviti a prendere posizione e alle richieste di informazioni del mediatore.

### 3.3.4 Obbligo di finanziamento

20. Per la Mediazione Commerciale, l'impresa affiliata finanzia FINSOM secondo gli articoli 75 cpv. 1 e 80 LSerFi. I principi della LSerFi si applicano per analogia alla Mediazione Lavoro.

21. I contributi finanziari di FINSOM rispettano il "principio di causalità".<sup>1</sup>

22. I contributi finanziari per la mediazione commerciale sono soggetti all'approvazione del Dipartimento Federale delle Finanze (DFE).

23. I contributi finanziari sono pubblicati sul sito web di FINSOM in modo trasparente.

---

<sup>1</sup> *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)

## Affiliazione

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

24. Le fatture sono inviate via e-mail secondo i dati registrati della impresa affiliata.

### 3.4 Dimissioni

25. Le dimissioni devono essere presentate per iscritto dall'impresa affiliata al più tardi il 30 settembre per il 31 dicembre.

26. In caso di dimissioni, non è previsto il rimborso della tassa di base.

27. In caso di dimissioni tardive, la tassa di base annuale rimane dovuta.

28. Le nuove domande di mediazione saranno trattate fino alla fine del periodo di preavviso. Il procedimento in corso non deve essere interrotto. I costi del procedimento restano a carico della impresa dimissionaria.

### 3.5 Esclusione

29. Ai sensi dello statuto, deve essere esclusa un'impresa affiliata che non adempie ripetutamente ai propri obblighi. La tassa di base annuale non viene rimborsata.

30. "Ripetutamente" significa più di due volte. Ad esempio, una società che non paga la tassa di base o i costi procedurali, nonostante due solleciti, possi essere esclusa.

31. L'esclusione dell'impresa che appartiene ad un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione delle altre imprese del gruppo.

32. La Direzione ascolta l'impresa affiliata e, se applicabile, consulta l'autorità di vigilanza o il registro dei consulenti prima di prendere posizione.

33. La decisione finale è presa dalla Direzione, dopo aver consultato l'Assemblea Generale.

34. Un'impresa esclusa può presentare ricorso al Dipartimento Federale delle Finanze (DFF) contro la decisione della Direzione.

### 3.6 Riammissione

35. In caso di esclusione al passato, le domande di adesione devono essere indirizzate direttamente alla Direzione.

36. Non è escluso che la Direzione possa riammettere una società esclusa. Dipende dalle circostanze.

## 4 ENTRATA IN VIGORE

Questo regolamento è stato adottato dalla Direzione il **21 aprile 2022** e sostituisce quello del **28 marzo 2022**<sup>2</sup>. È approvato dal Dipartimento federale delle finanze (DFF).

*In caso di difficoltà interpretative dovute a discordanze tra le versioni in lingua francese e in lingua italiana del presente statuto, farà fede la versione in lingua francese.*

---

<sup>2</sup> Titoli modificati : 3.1