



AFFILIATION



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

1	BUT	2
2	CHAMP D'APPLICATION	2
3	CONDITIONS D'AFFILIATION	2
4	PROCÉDURE D'AFFILIATION	3
4.1	Enregistrement.....	3
4.2	Activation	3
4.3	Facturation.....	3
4.3.1	Groupe financier.....	3
4.3.2	Art. 99 OSFin	3
4.3.3	Outsourcing	4
4.4	Suspension.....	4
5	DEVOIRS DE L'ENTREPRISE AFFILIÉE	4
5.1	Devoir de participation.....	4
5.2	Devoir d'information.....	4
5.3	Devoir de financement	5
6	DÉMISSION	5
7	EXCLUSION	5
8	RÉADMISSION.....	6
9	RÉCLAMATIONS.....	6
10	ENTREE EN VIGUEUR	6

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 :
 - a. Aux entreprises affiliées à l'Organe de Médiation ("FINSOM").
 - b. Aux organisations qui encaissent la taxe de base annuelle de FINSOM au sens de l'art. 99 OSFin.

3 Conditions d'affiliation

3. Les entreprises assujetties à un organisme d'autorégulation (OAR-LBA) ou à une autorisation FINMA, ou dont les conseillers à la clientèle sont inscrits dans un registre reconnu par la FINMA, peuvent s'affilier à FINSOM.
4. L'entreprise peut être en cours de constitution, d'autorisation, ou d'enregistrement au moment de l'affiliation.
5. L'affiliation peut se faire par obligation légale (*obligatoire*) ou par autorégulation (*volontaire*).
6. L'affiliation est au nom de l'entreprise affiliée (*affiliation individuelle*).
7. L'affiliation est pour une durée indéterminée, soit jusqu'à la démission ou l'exclusion de l'entreprise.
8. Les moyens de communication usuels entre FINSOM et les entreprises affiliées est le courrier électronique et le site internet de FINSOM. FINSOM est également accessible par téléphone et courrier postal.
9. Les affiliations sont communiquées à la FINMA et/ou l'organe d'enregistrement, y compris les affiliations volontaires.¹
10. FINSOM peut aussi échanger des informations non accessibles au public avec la FINMA, l'organisme de surveillance, l'organe d'enregistrement, l'organe de contrôle et le DFF, à condition que les informations soient utiles pour l'accomplissement de leurs tâches.²
11. Les entreprises affiliées sont tenues de respecter les règlements FINSOM.

¹ Art. 83 LSFIn

² Art. 88 LSFIn

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

4 Procédure d'affiliation

4.1 Enregistrement

12. Pour s'affilier, il suffit de s'enregistrer en soumettant le formulaire d'affiliation en ligne disponible sur le site internet de FINSOM ou de l'envoyer rempli à FINSOM. Il n'y a pas de contrat à signer.
13. Il est possible de s'enregistrer pour une affiliation l'année en cours (*affiliation immédiate*) ou à l'avance pour l'année suivante (*affiliation anticipée*).
14. L'exactitude des données transmises à FINSOM peut être vérifiée par FINSOM, l'autorité de surveillance compétente ou le registre compétent.
15. L'entreprise affiliée est tenue d'informer FINSOM de toute modification des données enregistrées.
16. FINSOM informe la FINMA et/ou l'organe d'enregistrement de l'affiliation ou de son refus.

4.2 Activation

17. L'affiliation est activée par le versement de la première taxe de base annuelle et l'assujettissement à un OAR-LBA, l'inscription dans un registre reconnu par la FINMA ou l'autorisation FINMA.

4.3 Facturation

18. La taxe de base annuelle est facturée directement à l'entreprise affiliée, sauf instructions contraire prévues aux sections. 4.3.1 ou 4.3.2.
19. La taxe de base annuelle peut être facturée en avance (pour l'année d'affiliation suivante) après le délai de démission (sec. 6), afin que FINSOM puisse remplir son devoir d'information (art. 10).
20. Pour des raisons de confidentialité, les éventuels frais de procédure sont facturés directement à l'entreprise affiliée.
21. FINSOM envoie ses factures par courriel selon les données enregistrées par l'entreprise affiliée.
22. Sauf convention contraire, les factures sont payables dans les 30 jours.

4.3.1 Groupe financier

23. Un groupe financier peut désigner une entité du groupe pour s'acquitter de la taxe de base annuelle des entités affiliées du groupe.

4.3.2 Art. 99 OSFin

24. Des organisations tierces peuvent encaisser la taxe de base annuelle de FINSOM en même temps que leurs propres prestations et la reverser à FINSOM.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

4.3.3 Outsourcing

25. FINSOM est une association indépendante du législateur, du système de surveillance du marché ainsi que des acteurs de l'économie libre du secteur financier. Pour des raisons économiques, FINSOM peut externaliser sa facturation auprès d'un prestataire tiers indépendant du secteur financier, qui respecte les mêmes devoirs de confidentialité et de secret professionnel que FINSOM.

4.4 Suspension

26. Si la taxe de base annuelle ou les frais de procédure restent impayés, FINSOM peut suspendre l'affiliation.

27. FINSOM peut informer la FINMA et/ou l'organe d'enregistrement de la suspension.

5 Devoirs de l'entreprise affiliée

5.1 Devoir de participation

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

5.2 Devoir d'information

29. L'entreprise affiliée à la Médiation Commerciale/LSFin informe ses clients de la procédure de réclamation de l'entreprise à suivre *avant* de saisir FINSOM et de la possibilité demander une médiation à FINSOM *avant* qu'une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative ne soit ou n'ait été saisi(e) de l'affaire.³

30. L'entreprise affiliée à la Médiation Travail/LTr informe ses employés de la possibilité de saisir FINSOM pour une discussion confidentielle et demander une médiation *avant*⁴ qu'une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative ne soit ou n'ait été saisi(e). L'entreprise affiliée informe ses employés aussi de leurs obligations de contribuer à la protection de la santé au travail en participant à une procédure de médiation à la demande de FINSOM.

31. L'entreprise informe aussi du/de :⁵

- a. Nom et de l'adresse URL de FINSOM. L'adresse postale est à fournir sur demande uniquement.
- b. La ou des langues dans laquelle/lesquelles FINSOM peut être saisi (FR, DE, IT et/ou EN).

³ Art. 75 al. 4 let. b et d, 8 al. 1 let c. e 76 et 87 al. 3 LSFIn. Concernant la procédure de réclamation de l'entreprise, voir aussi *ISO 9001 – Quality Management System et ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations* et *Guidelines on complaints-handling for the securities (ESMA) and banking (EBA) sectors* JC 2018 35, 04/10/2018.

⁴ Arrêt du TF 2C_462/2011 du 9.5.2012

⁵ Art. 79 al. 2 et 75 al. 5 LSFIn

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

32. Les informations doivent être fournies, respectivement pour la Médiation Commerciale/LSFin ou la Médiation Travail/LTr :⁶
 - a. Lors de l'établissement d'une nouvelle relation d'affaires ou de travail.
 - b. En cas de refus d'un droit que fait valoir le client ou l'employé.
 - c. En tout temps, sur demande d'un client ou employé.
33. L'information est fournie sous une forme appropriée. Elle peut être mise à la disposition sous une forme standardisée sur papier (ex. documents d'ouverture ou contrat) et/ou électroniquement (ex. site internet pour la Médiation Commerciale/LSFin ou intranet pour la Médiation Travail/LTr).⁷

5.3 Devoir de financement

34. Pour la Médiation Commerciale/LSFin, chaque entreprise affiliée verse une contribution annuelle (art 80 LSFin) et couvre ses frais de procédure (art. 75 al. 1 LSFin). Les principes de la LSFin s'appliquent par analogie à la Médiation Travail/LTr.
35. Les contributions financières de FINSOM respectent le « principe de causalité ».⁸
36. Les contributions financières pour la Médiation Commerciale/LSFin sont soumises à l'approbation du Département Fédéral des Finances (DFF) et doivent être appliquées telles qu'approuvées.
37. Les contributions financières sont publiées sur le site internet de FINSOM de manière transparente.

6 Démission

38. Une démission doit être annoncée à FINSOM, par l'entreprise affiliée et par écrit avec indication du motif, au plus tard le 30 septembre pour le 31 décembre.
39. Il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.
40. Les nouvelles demandes de médiation seront traitées jusqu'au 31 décembre. Les procédures en cours ne sont pas interrompues. Les frais de procédure restent à la charge de l'entreprise démissionnaire.

7 Exclusion

41. L'entreprise affiliée qui ne respecte pas, de manière réitérée, les obligations énoncées ci-dessus (sec. 5) est exclue de FINSOM.
42. Conformément aux conditions d'affiliation (sec. 3), une entreprise affiliée qui perd son droit ou est interdite d'exercer des activités dans le secteur financier suisse doit également être exclue de FINSOM.
43. La Direction est compétente pour décider de l'exclusion.

⁶ Art. 79 al. 1 LSFin

⁷ Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSFin

⁸ Art. 80 LSFin et *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.

44. L'exclusion de l'entreprise qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation des autres entreprises du groupe.
45. FINSOM informe la FINMA et/ou l'organe d'enregistrement de l'exclusion.
46. En cas d'exclusion, la taxe de base annuelle reste due ou n'est pas remboursée.

8 Réadmission

47. En cas d'exclusion au passé, les demandes d'affiliation doivent être adressées directement à la Direction.
48. Il n'est pas exclu que la Direction réadmette une entreprise exclue. Cela dépend des circonstances.
49. FINSOM informe la FINMA et/ou l'organe d'enregistrement de la réadmission.

9 Réclamations

50. En cas d'insatisfaction, l'entreprise affiliée peut réclamer par écrit auprès de la Direction qui répond dans un délai de 30 jours.
51. Si l'entreprise n'est pas satisfaite de la réponse de la Direction, l'entreprise peut adresser ses doléances auprès du Département Fédéral des Finances (DFF).

10 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction le **16 septembre 2023**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).