

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	3
3.2.1	Registrazione.....	3
3.2.2	Dati necessari	3
3.2.3	Affiliazione.....	3
3.3	Doveri dell'impresa affiliata	3
3.3.1	Compliance.....	3
3.3.2	Obbligo di informazione	4
3.3.3	Obbligo di partecipazione	4
3.3.4	Obbligo di finanziamento.....	4
3.4	Dimissioni	4
3.5	Esclusione.....	4
3.6	Riammissione	5
4	ORGANIZZAZIONE DEL SETTORE DESIGNATA	5
4.1	Definizione «organizzazione del settore»	5
4.2	Designazione	6
4.3	Condizioni per la designazione	6
4.4	Doveri dell'organizzazione del settore designata	6
4.4.1	Compliance.....	6
4.4.2	Trasparenza	6
4.4.3	Servizio di incasso.....	6
4.5	Cessazione	6
5	ENTRATA IN VIGORE.....	7
6	APPENDICE: CONTRIBUTI FINANZIARI.....	8
6.1	Tassa annuale di base e costi procedurali.....	8
6.1.1	Tassa annuale di base	8
6.1.2	Spese di procedure.....	8
6.2	Altre spese amministrative	8

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 al:
 - a. Imprese che si affiliano o affiliate
 - b. Organizzazioni del settore designate

3 IMPRESA

3.1 Condizioni di ammissione

3. Le seguenti imprese possono affiliarsi, indipendentemente dalla loro forma giuridica:
 - a. Gestore patrimoniali
 - b. Trustee
 - c. Gestore di patrimoni collettivi
 - d. Direzione dei fondi
 - e. Società di intermediazione mobiliare
 - f. Saggiatore de commercio
 - g. Intermediario assicurativi
 - h. Compagnia assicurative
 - i. Banca
4. I consulenti alla clientela incaricati o partner di una impresa affiliata possono essere inclusi nell'affiliazione di quest'ultima¹.
5. Altre imprese o consulenti clienti che devono affiliarsi ad un organo di mediazione riconosciuto che non possono affiliarsi² ad un altro organo, o che desiderano affiliarsi a FINSOM, possono richiedere un'eccezione alla Direzione.
6. L'affiliazione è individuale, per conto dell'impresa affiliata.

¹ Art. 29 cpv1 lett. c LSerFi.

² Art. 100 cpv 3 OSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

3.2 Procedura di affiliazione

3.2.1 Registrazione

7. L'impresa si registra compilando il modulo disponibile sul sito web di FINSOM e paga la tassa di base fatturata.
8. FINSOM informa la FINMA della registrazione, una volta riscossa la tassa di base, conformemente ai suoi obblighi d'informazione.
9. FINSOM non applica una tassa di registrazione. La tassa di base riscossa al momento dell'iscrizione viene rimborsata al netto della tassa di rimborso indicata in appendice, se l'autorizzazione o l'iscrizione FINMA non viene concessa.

3.2.2 Dati necessari

10. Dati essenziali:
 - a. La persona di contatto competente a rappresentare l'impresa.
 - b. Il nome, l'indirizzo e il Numero d'identificazione delle imprese (IDI) dell'impresa.
 - c. La branca di attività principale.
 - d. La clientela target.
 - e. Il numero di dipendenti in Svizzera.
 - f. Le lingue desiderate (FR, DE, EN e/o IT).
 - g. L'appartenenza ad un'organizzazione del settore (se applicabile).
11. L'impresa che opta per la Mediazione Lavoro indica il numero totale dei dipendenti in Svizzera e le lingue desiderate.
12. Il numero dei dipendenti è calcolato in base all'appendice (vedi "Contributi finanziari").
13. La registrazione si basa sul principio della fiducia. L'esattezza dei dati può essere verificata da FINSOM o dall'autorità di supervisione competente.
14. L'impresa affiliata è tenuta a informare l'organo di mediazione di qualsiasi modifica dei dati registrati nel registro.

3.2.3 Affiliazione

15. L'affiliazione diventa effettiva non appena l'autorizzazione o la registrazione FINMA è confermata.

3.3 Doveri dell'impresa affiliata

3.3.1 Compliance

16. 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.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

3.3.2 Obbligo di informazione

17. 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.
18. Le informazioni devono essere fornite in forma adeguata.
19. 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.
20. Le disposizioni di cui sopra si applicano per analogia alla Mediazione Lavoro.

3.3.3 Obbligo di partecipazione

21. 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

22. L'impresa affiliata contribuisce al capitale dell'organo di mediazione pagando una tassa annuale di base.
23. L'impresa affiliata si fa carico anche dei costi delle procedure che la riguardano, in conformità al "principio di causalità"³.

3.4 Dimissioni

24. Le dimissioni devono essere presentate per iscritto con un preavviso di 3 mesi.
25. FINSOM informa la FINMA delle dimissioni conformemente ai suoi obblighi di informazione.
26. 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

27. Ai sensi dello statuto, deve essere esclusa un'impresa affiliata che non adempie ripetutamente ai propri obblighi.

³ *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.

28. "Ripetutamente" significa più di tre volte. Ad esempio, una società che non paga la tassa di base o i costi procedurali, nonostante tre solleciti, sarà esclusa.
29. L'esclusione dell'impresa che appartiene ad un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione delle altre imprese del gruppo.
30. La Direzione esecutivo ascolta l'impresa affiliata e consulta l'autorità di vigilanza competente e la FINMA prima di prendere posizione in merito.
31. La decisione finale è presa dalla Direzione, dopo aver consultato l'Assemblea Generale.
32. FINSOM informa la FINMA delle esclusioni conformemente al suo obbligo di informazione.
33. Un'impresa esclusa può presentare ricorso al Dipartimento Federale delle Finanze (DFF) contro la decisione della Direzione.

3.6 Riammissione

34. In caso di esclusione al passato, le domande di adesione devono essere indirizzate direttamente alla Direzione.
35. Non è escluso che la Direzione possa riammettere una società esclusa. Dipende dalle circostanze.

4 ORGANIZZAZIONE DEL SETTORE DESIGNATA

4.1 Definizione «organizzazione del settore»

36. Un'organizzazione del settore è un'associazione di imprese o un gruppo di imprese in un settore del mercato finanziario.
37. L'organizzazione del settore si distingue, in particolare, da:
 - a. Organizzazioni di autodisciplina (OAD) ai sensi della legge sul riciclaggio di denaro (LRD), che agiscono su mandato legale della FINMA.
 - b. L'organo di mediazione, che non può difendere gli interessi delle società affiliate e rimane imparziale. L'organo di mediazione opera anche sulla base di un mandato legale del DFF.
 - c. Camere di commercio, che non sono esclusivamente dedicate ai settori del mercato finanziario.
38. L'organizzazione del settore può, tra l'altro, assistere i propri membri nell'accesso al mercato finanziario svizzero registrandoli presso FINSOM nell'ambito di una procedura di autorizzazione o di registrazione FINMA.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

4.2 Designazione

39. Un'organizzazione del settore può essere "designata" da FINSOM per fungere da servizio di incasso per i suoi membri⁴. La decisione è presa dalla Direzione di FINSOM.

4.3 Condizioni per la designazione

40. Per essere designata, l'organizzazione del settore deve:

- a. Essere domiciliato in Svizzera.
- b. Essere dedicato a una o più branche soggette all'autorizzazione o alla registrazione FINMA
- c. Impegnarsi a rispettare l'indipendenza e l'imparzialità di FINSOM.
- d. Svolge la sua funzione in modo trasparente.

4.4 Doveri dell'organizzazione del settore designata

4.4.1 Compliance

41. L'organizzazione del settore designata si impegna a rispettare i regolamenti, 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.

4.4.2 Trasparenza

42. L'organizzazione del settore designata informa i propri membri in modo trasparente sul proprio ruolo verso l'organo di mediazione.

43. I contributi finanziari ricevuti per l'organo di mediazione devono essere trasparenti in relazione ai contributi finanziari all'organizzazione del settore.

4.4.3 Servizio di incasso

44. L'organizzazione del settore designata deve raccogliere, monitorare e versare le tasse annuali di base a FINSOM a intervalli concordati con FINSOM.

45. L'organizzazione del settore si occupa anche dei richiami. Dopo 2 solleciti non riusciti, informa FINSOM.

4.5 Cessazione

46. L'organizzazione del settore designata e FINSOM possono in qualsiasi momento porre fine alla designazione.

47. La cessazione non comporta le dimissioni delle imprese, registrate o affiliate.

⁴ Messaggio LSerFi p. 8198 et art. 99 OSerFi.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

5 ENTRATA IN VIGORE

Tale regolamento è stato adottato dalla Direzione il **30 luglio 2020**. Il presente regolamento 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.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

6 APPENDICE: Contributi Finanziari

Secondo gli art. 75 cpv. 1 e 80 LSerFi, nonché le disposizioni sulla protezione della salute sul lavoro, le imprese affiliate finanziano l'organo di mediazione e le procedure di mediazione. I contributi finanziari delle imprese affiliate FINSOM sono i seguenti.

6.1 Tassa annuale di base e costi procedurali

6.1.1 Tassa annuale di base

Ogni impresa affiliata paga un'imposta di base annuale, a seconda delle sue dimensioni in termini di attività e/o di dipendenti in Svizzera.

La tassa annuale di base comprende la hotline e una formazione di base per le imprese affiliate.

Mediazione Commerciale⁵
CHF 34 per dipendente (CH)

Mediazione Lavoro
CHF 50 per dipendente in Svizzera (CH)

Per la Mediazione commerciale, la tassa annuale di base dipende dal fatto che l'impresa svolga attività soggette a un obbligo di affiliazione (a un organo di mediazione riconosciuto dal DFF) in via accessoria o principale. Nel caso di attività accessorie, è calcolato in base al numero di dipendenti (front, back, middle office) assegnati a tali attività. I consulenti esterni che sono inclusi nell'affiliazione dell'impresa (art. 29 cpv. 1 lett. c LSerFi) sono considerati come dipendenti. I lavoratori autonomi contano come dipendenti.

Per la Mediazione Lavoro, la tassa di base annuale dipende dal numero di dipendenti che rientrano nella responsabilità del datore di lavoro affiliato, ai sensi delle disposizioni sulla tutela della salute sul lavoro. La tassa è calcolata sulla base del numero totale dei dipendenti interessati.

6.1.2 Spese di procedure

In caso di ammissione alla mediazione, le seguenti tariffe sono a carico della impresa affiliata interessata e si applicano per la Mediazione Commerciale e la Mediazione Lavoro:

Caso semplice	CHF 500 per caso	Caso complesso	CHF 200 per ora
Spese amministrative	CHF 50 per caso		

La mediazione è condotta a distanza o in un luogo designato da FINSOM. Le spese eventuale per la sala riunioni sono a carico dell'impresa.

Promemoria: Secondo il regolamento di procedura FINSOM, una procedura di mediazione fallita deve essere rifiutata o interrotta.

6.2 Altre spese amministrative

Spese di sollecito	CHF 50	Tassa di rimborso⁶	CHF 200
---------------------------	--------	--------------------------------------	---------

⁵ FINSOM applica una tassa equivalente a quella dell'Ombudsman delle Banche Svizzere.

⁶ FINSOM non applica una tassa di registrazione. La tassa di base riscossa al momento dell'iscrizione viene rimborsata meno la tassa di rimborso se l'autorizzazione o l'iscrizione FINMA non viene concessa.