AFFILIATION

FINSOM Avenue de la gare 45, CH-1920 Martigny

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 Données requises 3
3.2.3 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 4
3.3.4 Devoir de financement 4
3.4 Démission 4
3.5 Exclusion 4
3.6 Réadmission 5
4 ORGANISATION DE BRANCHE DESIGNÉE 5
4.1 Définition « organisation de branche » 5
4.2 Désignation 5
4.3 Conditions de désignation 5
4.4 Devoirs de l'organisation de branche désignée 6
4.4.1 Compliance 6
4.4.2 Transparence 6
4.4.3 Service d'encaissement 6
4.5 Résiliation 6
5 ENTREE EN VIGUEUR 6
6 ANNEXE : CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES 7
6.1 Taxe de base annuelle et frais de procédure 7
6.1.1 Taxe de base annuelle 7
6.1.2 Frais de procédure 7
6.2 Frais administratifs 7

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

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 :

   a. Entreprises qui s'affilient ou affiliées
   b. Organisations de branche désignées

3 ENTREPRISE

3.1 Conditions d'affiliation

3. Les entreprises soumises à une autorisation ou un enregistrement FINMA peuvent s'affilier indépendamment de leur forme juridique. Par exemple :

   a. Gestionnaire de fortune
   b. Trustee
   c. Gestionnaire de fortune collective
   d. Direction de fonds
   e. Maison de titres
   f. Essayeur de commerce
   g. Banque

4. Les conseillers à la clientèle de prestataires de services financiers suisses non assujettis à l'autorisation ou l'enregistrement FINMA et les conseillers à la clientèle de prestataires de services financiers étrangers peuvent aussi s'affilier à FINSOM.

5. Les conseillers à la clientèle qui sont mandatés par une entreprise affiliée, qui sont ses partenaires ou qui appartiennent au même groupe qu'une entreprise affiliée peuvent être inclus dans l'affiliation de celle-ci.

6. L'affiliation est individuelle, au nom de l'entreprise affiliée.

3.2 Procédure d'affiliation

3.2.1 Enregistrement

7. L'entreprise s'enregistre en remplissant le formulaire à disposition sur le site internet de FINSOM et s'acquitte de la taxe de base facturée. Un autre moyen de transmission des données requises ci-dessous peut être convenu avec la Direction.

8. Une fois la taxe de base encaissée, FINSOM informe l'autorité de surveillance compétente ou le registre de conseillers de l'enregistrement conformément à ses devoirs d'information.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

9. FINSOM n'applique pas de taxe d'enregistrement. La taxe de base encaissée lors de l'affiliation est remboursée sous déduction des frais de remboursement en annexe, si l'autorisation ou l'enregistrement n'est pas accordé par la FINMA ou un registre de conseillers.

3.2.2 Données requises

10. Données essentielles :

    a. La personne de contact compétente pour représenter l'entreprise.
    b. Le nom, l'adresse et le Numéro d'identification des entreprises (IDE) de l'entreprise.
    c. La branche d'activité principale.
    d. La clientèle cible.
    e. Le nombre d'employés en Suisse.
    f. Les langues souhaitées (FR, DE, EN et/ou IT).
    g. L'adhésion à une organisation de branche (si applicable).

11. L'entreprise qui opte pour la Médiation Travail indique le total d'employés en Suisse et les langues souhaitées.

12. Le calcul du nombre d'employés se fait selon les indications en annexe (voir « Contributions financières »).

13. L'enregistrement se fait sur la base du principe de la confiance. L'exactitude des données peut être vérifiée par FINSOM ou l'autorité de surveillance compétente.

14. L'entreprise affiliée est tenue d'informer l'organe de médiation de toute modification des données enregistrées.

3.2.3 Affiliation

15. L'affiliation est active dès que l'autorisation ou l'enregistrement est confirmée par la FINMA ou un registre de conseillers. Pour les entreprises exemptées de l'autorisation FINMA ou de l'inscription dans un registre de conseillers, l'affiliation est active dès l'encaissement de la taxe de base.

3.3 Devoirs de l'entreprise affiliée

3.3.1 Compliance

16. 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

17. 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.

18. L'information doit être fournie sous une forme appropriée.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

19. 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.

20. Les dispositions ci-dessus s'appliquent par analogie à la Médiation Travail.

3.3.3 Devoir de participation

21. 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

22. L'entreprise affiliée contribue au capital de l'organe de médiation, en versant une taxe de base annuelle.

23. L'entreprise affiliée couvre aussi les frais de procédures qui le concernent, conformément au "principe de causalité".[1]

3.4 Démission

24. Toute démission doit être soumise par écrit avec un préavis de 3 mois.

25. FINSOM informe l'autorité de surveillance compétente ou le registre de conseillers de la démission conformément à ses devoirs d'information.

26. 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

27. Conformément aux statuts, une entreprise affiliée qui ne remplit pas ses devoirs, de manière réitérée, doit être exclue.

28. « 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.

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

30. La Direction entend l'entreprise affiliée et consulte l'autorité de surveillance compétente ou le registre de conseillers avant de se positionner.

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

32. FINSOM informe l'autorité de surveillance compétente ou le registre de conseillers des exclusions conformément à son devoir d'information.

[1] *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.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

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

3.6 Réadmission

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

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

4 ORGANISATION DE BRANCHE DESIGNÉE

4.1 Définition « organisation de branche »

36. Une organisation de branche est une association d'entreprises ou un groupe d'entreprises d'une branche du marché financier.

37. L'organisation de branche se distingue, entre autres :

    a. Des organismes d'autorégulation (OAR) au sens de la loi en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LBA) qui agit sur mandat légal de la FINMA.

    b. De l'organe de médiation, qui ne peut pas défendre les intérêts des entreprises affiliées et rester impartiale. L'organe de médiation exerce aussi ses activités sur la base d'un mandat légal du DFF.

    c. Des Chambres de Commerce qui ne se dédient pas uniquement aux branches du marché financier.

38. Entre autres, l'organisation de branche peut assister ses membres à accéder au marché financier suisse, en les enregistrant auprès de FINSOM dans le cadre d'une procédure d'autorisation FINMA ou d'une procédure d'enregistrement dans un registre de conseillers.

4.2 Désignation

39. Une organisation de branche peut être « désignée » par FINSOM pour faire office de service d'encaissement pour ses membres[2]. La décision appartient à la Direction de FINSOM.

4.3 Conditions de désignation

40. Pour être désignée, l'organisation de branche doit :

    a. Être domiciliée en Suisse.
    b. Être dédiée à une ou plusieurs branches soumises à l'obligation d'affiliation à un organe de médiation reconnu par le DFF.
    c. S'engager à respecter l'indépendance et l'impartialité de FINSOM.
    d. Remplir sa fonction de manière transparente.

[2] Message LSFin p. 8198 et art. 99 OSFin.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

4.4 Devoirs de l'organisation de branche désignée

4.4.1 Compliance

41. L'organisation de branche désignée 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 ses obligations.

4.4.2 Transparence

42. L'organisation de branche désignée informe ses membres, de manière transparente, sur son rôle vis-à-vis de l'organe de médiation.

43. Les contributions financières perçues pour l'organe de médiation doivent être transparentes par rapport aux contributions financières destinées à l'organisation de branche.

4.4.3 Service d'encaissement

44. L'organisation de branche désignée perçoit, contrôle et reverse les taxes de base annuelles à FINSOM, selon une périodicité convenue avec FINSOM.

45. L'organisation de branche s'occupe aussi des rappels. Après 2 rappels sans succès, elle en informe FINSOM.

4.5 Résiliation

46. L'organisation de branche désignée et FINSOM peuvent, en tout temps, mettre un terme à la désignation.

47. La résiliation n'entraine pas la démission des entreprises, enregistrées ou affiliées.

5 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction **le 8 septembre 2020** et remplace le règlement du 30 juillet 2020[3]. Ce règlement est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).

[3] *Modifications* chiffres marginaux 3, 4, 5, 7, 8, 9, 25, 30, 32, 38, 40 b, Annexe 1 ch. 6.1.1, principalement pour clarifier les conditions d'affiliation, devoirs d'informations et le calcul de la taxe de base selon les questions fréquentes. Pas de modifications importantes.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés

6 ANNEXE : Contributions Financières

Selon les articles 75 al. 1 et 80 LSFin ainsi que les dispositions sur la protection de la santé au travail, les entreprises affiliées financent l'organe de médiation et les procédures de médiation. Les contributions financières des entreprises affiliées FINSOM sont les suivantes.

6.1 Taxe de base annuelle et frais de procédure

6.1.1 Taxe de base annuelle

Chaque entreprise affiliée verse une taxe de base **annuelle**, en fonction de sa **taille et de ses activités en Suisse**. La hotline et une formation de base pour les entreprises affiliées sont **incluses**.

Médiation Commerciale	**Médiation Travail**
CHF 34 par employé (CH)	CHF 50 par employé (CH)

Pour la Médiation Commerciale[4], la taxe de base annuelle est calculée selon le nombre d'employés affectés aux activités soumises à l'obligation d'affiliation à un organe de médiation selon la LSFin ou la LEFin. Par exemple, la taxe de base d'un établissement financier LEFin est calculée selon le total des employés en Suisse affectés aux activités concernées par l'obligation d'affiliation. Un prestataire de services financiers non soumis à la FINMA ou étranger, verse une taxe de base selon le nombre de conseillers à la clientèle soumis à la LSFin. Une entreprise individuelle compte un employé. Si la personne de contact est externe à l'entreprise, elle compte comme un employé.

Pour la Médiation Travail, la taxe de base annuelle dépend du nombre d'employés qui tombent sous la responsabilité de l'employeur affilié, au sens des dispositions sur la protection de la santé au travail. La taxe est calculée sur la base du nombre total d'employés concernés.

6.1.2 Frais de procédure

En cas d'admission à la médiation, les tarifs suivants sont à la charge de l'entreprise affiliée concernée et s'appliquent à la Médiation Commerciale et la Médiation Travail.

Cas simple	CHF 500 par dossier	**Cas complexe**	CHF 200 de l'heure
Frais administratifs	CHF 50 par dossier		

La médiation se fait à distance ou dans un local désigné par FINSOM. Les éventuels frais de salle de séance sont à la charge de l'entreprise.

Rappel : Selon le règlement de procédure FINSOM, une procédure de médiation vouée à l'échec doit être refusée ou interrompue.

6.2 Frais administratifs

Frais de rappel	CHF 50	**Frais de remboursement**[5]	CHF 200

[4] Reformulé le 9 septembre 2020 pour clarification.
[5] Voir chiffre marginal 9.

© 2020 FINSOM – Tous droits réservés