



# AFFILIAZIONE



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

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

1	FINALITÀ .....	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE .....	2
3	CONDIZIONI DI AFFILIAZIONE.....	2
4	PROCEDURA DI AFFILIAZIONE .....	2
4.1	Registrazione .....	2
4.2	Attivazione .....	3
4.3	Fatturazione .....	3
4.3.1	Gruppo finanziario .....	3
4.3.2	Art. 99 OSerFi .....	3
4.3.3	Outsourcing .....	3
5	DOVERI DELL'IMPRESA AFFILIATA.....	4
5.1	Obbligo di informazione .....	4
5.2	Obbligo di partecipazione .....	4
5.3	Obbligo di finanziamento.....	4
6	DIMISSIONI.....	5
7	ESCLUSIONE .....	5
8	RIAMMISSIONE.....	5
9	RECLAMI.....	6
10	ENTRATA IN VIGORE.....	6

# 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 affiliate all'organo di mediazione (di seguito "FINSOM") e alle organizzazioni che riscuotono la tassa base annuale FINSOM ai sensi dell'art. 99 OSerFi.

## 3 Condizioni di affiliazione

3. Le imprese che sono membri di un organismo di autoregolamentazione (OAD) LRD o autorizzate dalla FINMA, nonché i consulenti alla clientela, i distributori o i broker iscritti in un registro riconosciuto dalla FINMA, possono affiliarsi a FINSOM.
4. Possono affiliarsi a FINSOM anche per diventare membri di un OAD-MLA, per richiedere un'autorizzazione FINMA o per iscriversi in un registro riconosciuto dalla FINMA.
5. Affiliazioni che non soddisfano i requisiti di cui agli art. 3 o 4 sarà rifiutata.
6. L'affiliazione può essere per obbligo legale (obbligatoria) o per autoregolamentazione (volontaria).
7. L'affiliazione è a nome dell'impresa affiliata (affiliazione individuale).
8. L'affiliazione è di durata indeterminata, ossia fino alle dimissioni (cap. 6) o all'esclusione (cap. 7) dell'impresa.
9. I mezzi di comunicazione abituali tra la FINSOM e le imprese affiliate sono la posta elettronica e il sito web di FINSOM. FINSOM è accessibile anche per telefono e per posta.
10. Le affiliazioni sono comunicate alla FINMA ai sensi dell'art. 83 LSerFi, comprese le affiliazioni volontarie.
11. Le imprese affiliate sono obbligate a rispettare i regolamenti FINSOM.

## 4 Procedura di affiliazione

### 4.1 Registrazione

12. Per affiliarsi è sufficiente iscriversi inviando il modulo di affiliazione online disponibile sul sito web di FINSOM o spedire il modulo compilato a FINSOM. Non c'è alcun contratto da firmare.
13. È possibile iscriversi all'anno in corso (affiliazione immediata) o in anticipo per l'anno successivo (affiliazione anticipata).

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

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

14. L'esattezza dei dati trasmessi a FINSOM può essere verificata da FINSOM, da un OAD-LRD, un registro riconosciuto dalla FINMA o dalla FINMA.
15. L'impresa affiliata è tenuta a comunicare a FINSOM qualsiasi modifica dei dati registrati.

### 4.2 Attivazione

16. L'affiliazione viene attivata con il pagamento della tassa di base annuale e l'assoggettamento a un OAD-LRD, l'iscrizione in un registro riconosciuto dalla FINMA o l'autorizzazione FINMA.

### 4.3 Fatturazione

17. La tassa di base annuale sarà fatturata direttamente all'impresa affiliata, a meno di istruzioni diverse previste ai cap. 4.3.1 o 4.3.2.
18. La tassa di base annuale può essere fatturata in anticipo (per l'anno di affiliazione successivo) dopo il termine di dimissioni (cap. 6), in modo che FINSOM possa adempiere all'obbligo di informazione secondo l'art. 10.
19. Per motivi di confidenzialità, le spese di procedura vengono addebitate direttamente all'impresa affiliata.
20. FINSOM invierà le sue fatture via e-mail secondo i dati registrati dall'impresa affiliata.
21. In caso di fatture non pagate, si applicano le spese di sollecito secondo il principio di causalità.

#### 4.3.1 Gruppo finanziario

22. Un gruppo finanziario può designare un'entità del gruppo per il pagamento della tassa di base annuale delle entità affiliate del gruppo.

#### 4.3.2 Art. 99 OSerFi

23. Organizzazioni terze possono riscuotere la tassa di base annuale di FINSOM insieme ai propri servizi e trasferirla a FINSOM.

#### 4.3.3 Outsourcing

24. FINSOM è un'associazione indipendente dal legislatore, dal sistema di sorveglianza del mercato e dagli operatori del libero mercato del settore finanziario. Per motivi economici, FINSOM può esternalizzare la fatturazione a un fornitore terzo indipendente dal settore finanziario, che rispetta gli stessi obblighi di riservatezza e di segreto professionale di FINSOM.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

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

## 5 Doveri dell'impresa affiliata

### 5.1 Obbligo di informazione

25. L'impresa affiliata alla Mediazione Commerciale/LSerFi informa i suoi clienti della procedura di reclamo dell'impresa da seguire prima di ricorrere a FINSOM e della possibilità di tentare la mediazione presso FINSOM prima di un tribunale o di un tribunale arbitrale.<sup>1</sup>
26. L'impresa affiliata alla Mediazione Lavoro/LL informa i suoi dipendenti della possibilità di rivolgersi a FINSOM per una discussione confidenziale prima che un conflitto o un problema legato al lavoro si aggravi fino a causare un congedo per malattia, il deferimento a un tribunale o a un tribunale arbitrale o una denuncia all'autorità ispettiva del lavoro.<sup>2</sup>
27. L'impresa informa anche sul/sulla:<sup>3</sup>
- a) Nome e URL di FINSOM. L'indirizzo postale deve essere fornito solo su richiesta.
  - b) Lingua o sulle lingue in cui è possibile inserire il FINSOM (FR, DE, IT e/o EN).
28. Le informazioni devono essere fornite, rispettivamente per la Mediazione Commerciale/LSerFi o per la Mediazione Lavoro/LL:<sup>4</sup>
- a) Quando si stabilisce un nuovo rapporto d'affari o di lavoro.
  - b) Quando un diritto rivendicato dal cliente o dal dipendente viene rifiutato.
  - c) In qualsiasi momento, su richiesta di un cliente o di un dipendente.
29. Le informazioni devono essere fornite in forma adeguata. Può essere reso disponibile in forma standardizzata su carta (ad es. documenti di apertura o contratto) e/o in formato elettronico (ad es. sito web per la Mediazione Commerciale/LSerFi o intranet per la Mediazione Lavoro/LL).<sup>5</sup>

### 5.2 Obbligo di partecipazione

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

### 5.3 Obbligo di finanziamento

31. Per la Mediazione Commerciale/LSerFi, ogni impresa affiliata versa un contributo annuale (art. 80 LSerFi) e copre le spese procedurali (art. 75 cpv. 1 LSerFi). I principi della LSerFi si applicano per analogia alla Mediazione Lavoro/LL.
32. I contributi finanziari di FINSOM rispettano il "principio di causalità".<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Art. 75 cpv. 4 let. b, 8 cpv. 1 let c. e 76 e 87 cpv. 3 LSerFi. Per la procedura di reclamo dell'impresa, si veda anche *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.*

<sup>2</sup> Decisione del TF 2C\_462/2011 del 9.5.2012.

<sup>3</sup> Art. 79 cpv. 2 et 75 cpv. 5 LSerFi

<sup>4</sup> Art. 79 al. 1 LSerFi

<sup>5</sup> Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSerFi

<sup>6</sup> Art. 80 LSerFi e *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.*

33. I contributi finanziari per la Mediazione Commerciale/LSerFi sono soggetti all'approvazione del Dipartimento Federale delle Finanze (DFF) e devono essere applicate come approvato.
34. I contributi finanziari sono pubblicati sul sito web di FINSOM in modo trasparente.

## 6 Dimissioni

35. Le dimissioni devono essere comunicate a FINSOM, dall'impresa affiliata e per iscritto, indicandone il motivo, al più tardi il 30 settembre per il 31 dicembre.
36. In caso di dimissioni, non è previsto il rimborso della tassa di base.
37. In caso di dimissioni tardive, la tassa di base annuale rimane dovuta.
38. 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.

## 7 Esclusione

39. Conformemente alle condizioni di affiliazione (cap. 3), un'impresa affiliata che perda il diritto o sia interdetta dall'attività nel settore finanziario svizzero deve essere esclusa anche da FINSOM.
40. Conformemente all'art. 82 LSerFi e agli statuti, un'impresa affiliata che non adempia ripetutamente ai propri obblighi di informazione, partecipazione o finanziamento deve essere esclusa.
41. "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.
42. L'esclusione dell'impresa che appartiene ad un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione delle altre imprese del gruppo.
43. La Direzione ascolta l'impresa affiliata e, se applicabile, consulta l'autorità o l'organismo di vigilanza o il registro dei consulenti prima di prendere posizione.
44. La decisione di esclusione è presa dalla Direzione.
45. In caso di esclusione, la tassa di base annuale rimane dovuta o non viene rimborsata.

## 8 Riammissione

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

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliazione

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

## 9 Reclami

48. In caso di insoddisfazione, l'impresa affiliata può presentare un reclamo scritto alla Direzione, che risponderà entro 30 giorni.
49. Se l'impresa non è soddisfatta della risposta della Direzione, può rivolgersi al Dipartimento federale delle finanze (DFF).

## 10 ENTRATA IN VIGORE

Questo regolamento è stato adottato dalla Direzione il **30 settembre 2022**. 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.