



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	3
4.1	Registrazione	3
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	4
4.4	Sospensione	4
5	OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFILIATA	4
5.1	Obbligo di partecipazione	4
5.2	Obbligo di informazione	4
5.3	Obbligo di finanziamento.....	5
6	DIMISSIONI.....	5
7	ESCLUSIONE	5
8	RIAMMISSIONE.....	6
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 :
 - a. Imprese affiliate all'organo di mediazione (“FINSOM”).
 - b. Organizzazioni che riscuotono la tassa base annuale FINSOM ai sensi dell'art. 99 OSerFi.

3 Condizioni di affiliazione

3. Le imprese soggette a un organismo di autoregolamentazione (OAD-LRD) o a un'autorizzazione della FINMA, o i cui consulenti alla clientela devono essere iscritti in un registro riconosciuto dalla FINMA, possono affiliarsi a FINSOM.
4. Al momento dell'affiliazione, l'impresa può essere in fase di costituzione, autorizzazione, o registrazione.
5. L'affiliazione può essere per obbligo legale (*obbligatoria*) o per autoregolamentazione (*volontaria*).
6. L'affiliazione è a nome dell'impresa affiliata (*affiliazione individuale*).
7. L'affiliazione è di durata indeterminata, ossia fino alle dimissioni o all'esclusione dell'impresa.
8. 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.
9. Le affiliazioni sono comunicate alla FINMA e/o il servizio di registrazione, comprese le affiliazioni volontarie.¹
10. FINSOM può inoltre scambiare informazioni non accessibili al pubblico con la FINMA, l'organismo di vigilanza, il servizio di registrazione, l'organo di verifica e il DFF, a condizione che le informazioni siano rilevanti per l'adempimento dei loro compiti.²
11. Le imprese affiliate sono obbligate a rispettare i regolamenti FINSOM.

¹ Art. 83 LSerFi

² Art. 88 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

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*).
14. L'esattezza dei dati trasmessi a FINSOM può essere verificata da FINSOM, dall'autorità di vigilanza competente o dal registro competente.
15. L'impresa affiliata è tenuta a comunicare a FINSOM qualsiasi modifica dei dati registrati.
16. FINSOM informa la FINMA e/o il servizio di registrazione dell'affiliazione o del suo rifiuto.

4.2 Attivazione

17. 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

18. La tassa di base annuale sarà fatturata direttamente all'impresa affiliata, a meno di istruzioni diverse previste ai sez. 4.3.1 o 4.3.2.
19. La tassa di base annuale può essere fatturata in anticipo (per l'anno di affiliazione successivo) dopo il termine di dimissioni (sez. 6), in modo che FINSOM possa adempiere all'obbligo di informazione (art. 10).
20. Per motivi di confidenzialità, le spese di procedura vengono addebitate direttamente all'impresa affiliata.
21. FINSOM invierà le sue fatture via e-mail secondo i dati registrati dall'impresa affiliata.
22. Se non diversamente concordato, le fatture sono pagabili entro 30 giorni.

4.3.1 Gruppo finanziario

23. 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

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

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

4.3.3 Outsourcing

25. 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.

4.4 Sospensione

26. Se la tassa di base annuale o le spese procedurali non vengono pagate, FINSOM può sospendere l'affiliazione.

27. FINSOM può informare la FINMA e/o il servizio di registrazione della sospensione.

5 Obblighi dell'impresa affiliata

5.1 Obbligo di partecipazione

28. 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.

5.2 Obbligo di informazione

29. L'impresa affiliata alla Mediazione Commerciale/LSerFi informa i propri clienti della procedura di reclamo dell'impresa da seguire *prima* di ricorrere a FINSOM e della possibilità di richiedere la mediazione di FINSOM *prima* che un'autorità di conciliazione, un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa sia o sia stata adita per il caso.³

30. L'impresa affiliata alla Mediazione Lavoro/LL informa i suoi dipendenti della possibilità di ricorrere a FINSOM per una discussione confidenziale e di richiedere una mediazione *prima*⁴ che un'autorità di conciliazione, un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa sia o sia stata adita. L'impresa affiliata informa inoltre i propri dipendenti dell'obbligo di contribuire alla tutela della salute sul lavoro partecipando a una procedura di mediazione su richiesta della FINSOM.

31. L'impresa informa anche sul/sulla :⁵

- a. di FINSOM. L'indirizzo postale deve essere fornito solo su richiesta.
- b. Nome e URL Lingua o sulle lingue in cui è possibile inserire il FINSOM (FR, DE, IT e/o EN).

32. Le informazioni devono essere fornite, rispettivamente per la Mediazione Commerciale/LSerFi o per la Mediazione Lavoro/LL :⁶

- a. Quando si stabilisce un nuovo rapporto d'affari o di lavoro.

³ 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.*

⁴ Decisione TF 2C_462/2011 del 9.5.2012

⁵ Art. 79 cpv. 2 et 75 cpv. 5 LSerFi

⁶ Art. 79 al. 1 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

- 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.
33. 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).⁷

5.3 Obbligo di finanziamento

34. 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.
35. I contributi finanziari di FINSOM rispettano il "principio di causalità".⁸
36. I contributi finanziari per la Mediazione Commerciale/LSerFi sono soggetti all'approvazione del Dipartimento Federale delle Finanze (DFE) e devono essere applicate come approvato.
37. I contributi finanziari sono pubblicati sul sito web di FINSOM in modo trasparente.

6 Dimissioni

38. 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.
39. In caso di dimissioni, non è previsto il rimborso della tassa di base.
40. Le nuove domande di mediazione saranno trattate fino al 31 dicembre. Il procedimento in corso non deve essere interrotto. I costi del procedimento restano a carico della impresa dimissionaria.

7 Esclusione

41. L'impresa affiliata che non rispetta, ripetutamente, gli obblighi di cui sopra (sez. 5) è esclusa da FINSOM.
42. Conformemente alle condizioni di affiliazione (sez. 3), un'impresa affiliata che perda il diritto o sia interdetta dall'attività nel settore finanziario svizzero deve essere esclusa anche da FINSOM.
43. La direzione è competente a decidere dell'esclusione.
44. L'esclusione dell'impresa che appartiene ad un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione delle altre imprese del gruppo.
45. FINSOM informa la FINMA e/o il servizio di registrazione dell'esclusione.
46. In caso di esclusione, la tassa di base annuale rimane dovuta o non viene rimborsata.

⁷ Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSerFi

⁸ 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.

8 Riammissione

47. In caso di esclusione al passato, le domande di adesione devono essere indirizzate direttamente alla Direzione.
48. Non è escluso che la Direzione possa riammettere una società esclusa. Dipende dalle circostanze.
49. FINSOM informa la FINMA e/o il servizio di registrazione della riammissione.

9 Reclami

50. In caso di insoddisfazione, l'impresa affiliata può presentare un reclamo scritto alla Direzione, che risponderà entro 30 giorni.
51. 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 **16 settembre 2023**. 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.