

AFFILIATION

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.....	3
3.2.1	Enregistrement.....	3
3.2.2	Données requises.....	3
3.2.3	Affiliation	3
3.3	Devoirs de l'entreprise affiliée	4
3.3.1	Compliance.....	4
3.3.2	Devoir d'information.....	4
3.3.3	Devoir de participation.....	4
3.3.4	Devoir de financement	4
3.4	Démission.....	4
3.5	Exclusion.....	5
3.6	Réadmission	5
4	ORGANISATION DE BRANCHE DESIGNÉE.....	5
4.1	Définition « organisation de branche »	5
4.2	Désignation.....	6
4.3	Conditions de désignation	6
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.....	7
5	ENTREE EN VIGUEUR	7
6	ANNEXE : CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES	8
6.1	Taxe de base annuelle et frais de procédure.....	8
6.1.1	Taxe de base annuelle.....	8
6.1.2	Frais de procédure	8
6.2	Frais administratifs.....	8

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

3 ENTREPRISE

3.1 Conditions d'affiliation

3. Les entreprises suivantes peuvent s'affilier, indépendamment de leur forme juridique :
 - a. Gestionnaire de fortune
 - b. Trustee
 - c. Gestionnaire de fortune collective
 - d. Direction de fonds
 - e. Maison de titres
 - f. Essayeur de commerce
 - g. Intermédiaire d'assurances
 - h. Compagnie d'assurances
 - i. Banque
4. Les conseillers à la clientèle mandatés par ou partenaires d'une entreprise affiliée peuvent être inclus dans l'affiliation de celle-ci.¹
5. Les autres entreprises ou conseillers à la clientèle qui doivent s'affilier à un organe de médiation reconnu et qui ne peuvent pas s'affilier à un autre organe², ou qui souhaitent s'affilier à FINSOM, peuvent demander une dérogation à la Direction.
6. L'affiliation est individuelle, au nom de l'entreprise affiliée.

¹ Art. 29 al. 1 let. c LSFIn.

² Art. 100 al. 3 OSFin.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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.
8. FINSOM informe la FINMA de l'enregistrement, une fois la taxe de base encaissée, conformément à ses devoirs d'information.
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 FINMA n'est pas accordé.

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 auprès de la FINMA est confirmée.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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.

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".³

3.4 Démission

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

25. FINSOM en informe la FINMA de la démission conformément à ses devoirs d'information.

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)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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 et la FINMA, avant de se positionner.

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

32. FINSOM informe la FINMA des exclusions conformément à son devoir d'information.

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 adressées 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.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

- 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 ou d'enregistrement FINMA.

4.2 Désignation

39. Une organisation de branche peut être « désignée » par FINSOM pour faire office de service d'encaissement pour ses membres⁴. 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'autorisation ou l'enregistrement FINMA.
- c. S'engager à respecter l'indépendance et l'impartialité de FINSOM.
- d. Remplir sa fonction de manière transparente.

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.

⁴ Message LSFIn p. 8198 et art. 99 OSFin.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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'entraîne pas la démission des entreprises, enregistrées ou affiliées.

5 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction le **30 juillet 2020**. Ce règlement est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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, en termes d'activités et/ou d'employés en Suisse.

La taxe de base annuelle inclut la hotline et une formation de base pour les entreprises affiliées.

Médiation Commerciale⁵
CHF 34 par employé (CH)

Médiation Travail
CHF 50 par employé (CH)

Pour la Médiation Commerciale, la taxe de base annuelle dépend si l'entreprise exerce des activités soumises à une obligation d'affiliation (à un organe de médiation reconnu par le DFF) à titre accessoire ou principal. En cas d'activité accessoire, elle est calculée sur la base du nombre d'employés (front, back, middle office) affectés à ces activités. Les conseillers à la clientèle externes qui sont inclus dans l'affiliation de l'entreprise (art. 29 al. 1 let. c LSFⁱⁿ) comptent comme employés. Les indépendants comptent comme employés.

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 ⁶	CHF 200
------------------------	--------	--	---------

⁵ FINSOM applique une taxe équivalente à celle de l'Ombudsman des Banques Suisses.

⁶ 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, si l'autorisation ou l'enregistrement FINMA n'est pas accordé.