

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.....	3
3.2.1	Enregistrement.....	3
3.2.2	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	ENTREE EN VIGUEUR	5
5	ANNEXE : CONTRIBUTIONS FINANCIÈRES	6
5.1	Taxe de base annuelle et frais de procédure.....	6
5.1.1	Taxe de base annuelle.....	6
5.1.2	Frais de procédure	6
5.2	Autres frais administratifs	6

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 entreprises qui s'affilient ou affiliées.

3 ENTREPRISE

3.1 Conditions d'affiliation

3. Les entreprises suisses ou étrangères qui fournissent des services financiers, à titre professionnel, en Suisse ou vers la Suisse peuvent s'affilier à FINSOM.
4. L'art. 3 let c de la Loi sur les services financiers (LSFin) définit les services financiers comme suit:
 - a. L'acquisition ou l'aliénation d'instruments financiers (définition art. 3 let a LSFin).
 - b. La réception et la transmission d'ordres portant sur des instruments financiers.
 - c. La gestion d'instruments financiers (gestion de fortune).
 - d. L'émission de recommandations personnalisées concernant des opérations sur instruments financiers (conseil en placement).
 - e. L'octroi de crédits pour exécuter des opérations sur instruments financiers.
5. L'affiliation à FINSOM peut être :
 - a. Une condition d'autorisation FINMA.
 - b. Une condition d'enregistrement dans un registre de conseillers reconnu de la FINMA.
 - c. Volontaire.
6. L'affiliation à FINSOM est toujours au nom de l'entreprise couverte par l'affiliation mais :
 - a. Un groupe peut affilier plusieurs entités juridiques.
 - b. Une entité juridique peut inclure plusieurs succursales dans son affiliation.
7. Selon l'organisation de l'entreprise il est possible de/d' :
 - a. Affilier plusieurs entreprises en même temps ou en groupe.
 - b. S'affilier par le biais ou avec l'aide d'un tiers mandaté par l'entreprise.
 - c. Désigner une personne de contact externe à l'entreprise pour l'administration de l'affiliation et/ou la médiation.
8. Les entreprises affiliées sont tenues de respecter les règlements FINSOM.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

3.2 Procédure d'affiliation

3.2.1 Enregistrement

9. Pour s'affilier, l'entreprise doit fournir les données essentielles suivantes :
- a. La ou les personnes de contact compétentes pour représenter l'entreprise pour l'administration de l'affiliation et la médiation.
 - b. Le nom, l'adresse et le Numéro d'identification des entreprises (IDE) de l'entreprise.
 - c. La catégorie d'autorisation en Suisse.
 - d. La catégorie de clientèle.
 - e. Le nombre d'employés pour le calcul de la taxe de base annuelle¹.
 - f. Les langues souhaitées pour la médiation.
 - g. L'appartenance à un groupe d'entreprises affiliées (si applicable).
 - h. L'adhésion à une organisation de branche (si applicable).
10. L'enregistrement se fait sur la base du principe de la confiance. L'exactitude des données peut être vérifiée par FINSOM, l'autorité de surveillance ou le registre de conseillers.
11. L'entreprise affiliée est tenue d'informer FINSOM de toute modification des données enregistrées.

3.2.2 Affiliation

12. L'entreprise est affiliée dès réception de la confirmation d'affiliation de FINSOM.
13. Pour les entreprises soumises à une autorisation FINMA ou un enregistrement dans un registre de conseillers, l'affiliation est active dès que l'autorisation ou l'enregistrement est confirmée et le versement de la taxe de base annuelle.
14. Pour les entreprises qui s'affilient volontairement, l'affiliation est active dès le versement de la taxe de base annuelle.
15. L'affiliation se renouvelle annuellement en l'absence de démission ou d'exclusion.

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.

¹ Voir annexe.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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. Selon les articles 75 al. 1 et 80 LSFfin ainsi que les dispositions sur la protection de la santé au travail, les entreprises affiliées financent l'organe de médiation collectivement et les procédures de médiation individuellement.
23. Les contributions financières de FINSOM sont équitables et proportionnelles au risque des entreprises affiliées. Elles respectent le « principe de causalité ». ²
24. Les factures sont envoyées par email à la personne de contact désignée par l'entreprise affiliée.

3.4 Démission

25. Une démission doit être soumise par écrit par l'entreprise affiliée avec un préavis d'au moins 3 mois.
26. En cas de démission, il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.
27. 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

28. Si l'entreprise qui s'affilie dans le contexte d'une procédure d'autorisation FINMA ou d'enregistrement auprès d'un registre de conseillers n'obtient pas son autorisation ou enregistrement, l'entreprise est exclue. L'entreprise peut demander un remboursement de la taxe de base annuelle sous déduction des frais de remboursement en annexe.
29. Conformément aux statuts, une entreprise affiliée qui ne remplit pas ses devoirs, de manière réitérée, doit être exclue. La taxe de base annuelle n'est pas remboursée.
30. « 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.
31. L'exclusion de l'entreprise qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation des autres entreprises du groupe.

² *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.

32. La Direction entend l'entreprise affiliée et, si applicable, consulte l'autorité de surveillance ou le registre de conseillers, avant de se positionner.
33. La décision finale est prise par la Direction, après consultation de l'Assemblée générale.
34. Une entreprise exclue peut recourir contre la décision de la Direction auprès du Département Fédéral des Finances (DFF).

3.6 Réadmission

35. En cas d'exclusion au passé, les demandes d'affiliation doivent être adressée directement à la Direction.
36. Il n'est pas exclu que la Direction réadmette une entreprise exclue. Cela dépend des circonstances.

4 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction **le 3 octobre 2020**³. Ce règlement est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).

³ Révision suite à l'adoption de la « Bundesgesetz zur Anpassung des Bundesrechts an Entwicklungen der Technik verteilter elektronischer Register vom 25. September 2020 ». *Principaux changements* : Retrait des règles concernant les organisations de succursales, précision politique de remboursement, reformulation des conditions d'affiliation avec précision de l'affiliation volontaire. Précisions a et b chiffre marginal 6 le 22 novembre 2020.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

5 ANNEXE : Contributions Financières

5.1 Taxe de base annuelle et frais de procédure

5.1.1 Taxe de base annuelle

Chaque entreprise affiliée verse une taxe de base annuelle en fonction de **sa taille, sa stratégie, son type d'autorisation** et le **type de médiation**.

La Médiation Commerciale et la Médiation Travail sont **disponibles séparément**, à choix de l'entreprise affiliée :

- **Médiation Commerciale – LSFin** : CHF 34 par employé et par administrateur impliqué dans l'opérationnel en Suisse pour les entreprises assujetties FINMA ou CHF 34 par "conseiller à la clientèle" (art 28 LSFin) pour les autres entreprises. Maximum CHF 2'400 par an.
- **Médiation Travail – LTr** : CHF 50 par employé et par administrateur impliqué dans l'opérationnel en Suisse. Maximum CHF 2'400 par an.

Les rabais sont déjà intégrés dans le mode de calcul de la taxe de base de FINSOM selon le profil risque inhérent de l'entreprise affiliée, conformément au principe de causalité (art. 80 LSFin).

Voir FAQ sous www.finsom.ch : Comment calculer la taxe de base annuelle ? Pourquoi seulement CHF 34 ? Etc.

5.1.2 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.

5.2 Autres frais administratifs

Frais de rappel	CHF 50
Frais de remboursement⁴	CHF 200

État le : 11 décembre 2020

⁴ Voir chiffre marginal 27.