



# AFFILIATION



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliation

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

1	BUT .....	2
2	CHAMP D'APPLICATION .....	2
3	CONDITIONS D'AFFILIATION .....	2
4	PROCÉDURE D'AFFILIATION .....	2
4.1	Enregistrement.....	2
4.2	Activation .....	3
4.3	Facturation.....	3
4.3.1	Groupe financier.....	3
4.3.2	Art. 99 OSFin .....	3
4.3.3	Outsourcing .....	3
5	DEVOIRS DE L'ENTREPRISE AFFILIÉE .....	4
5.1	Devoir d'information.....	4
5.2	Devoir de participation.....	4
5.3	Devoir de financement .....	4
6	DÉMISSION .....	5
7	EXCLUSION .....	5
8	RÉADMISSION.....	5
9	RÉCLAMATIONS.....	6
10	ENTREE EN VIGUEUR .....	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 affiliées à l'Organe de Médiation (ci-après « FINSOM ») ainsi qu'aux organisations qui encaissent la taxe de base annuelle de FINSOM au sens de l'art. 99 OSFin.

### 3 Conditions d'affiliation

3. Les entreprises qui sont membres d'un organisme d'autorégulation (OAR) LBA ou autorisées par la FINMA ainsi que les conseillers à la clientèle, distributeurs ou courtiers inscrits dans un registre reconnu par la FINMA, peuvent s'affilier à FINSOM.
4. Ces derniers peuvent aussi s'affilier à FINSOM dans le but de devenir membre d'un OAR-LBA, de demander une autorisation FINMA ou d'une inscription dans un registre reconnu par la FINMA.
5. Les affiliations qui ne remplissent pas les conditions aux art. 3 ou 4 sont refusées.
6. L'affiliation peut se faire par obligation légale (obligatoire) ou par autorégulation (volontaire).
7. L'affiliation est au nom de l'entreprise affiliée (affiliation individuelle).
8. L'affiliation est pour une durée indéterminée, soit jusqu'à la démission (ch. 6) ou l'exclusion (ch. 7) de l'entreprise.
9. Les moyens de communication usuels entre FINSOM et les entreprises affiliées est le courrier électronique et le site internet de FINSOM. FINSOM est également accessible par téléphone et courrier postal.
10. Les affiliations sont communiquées à la FINMA au sens de l'art. 83 LSFIn, y compris les affiliations volontaires.
11. Les entreprises affiliées sont tenues de respecter les règlements FINSOM.

### 4 Procédure d'affiliation

#### 4.1 Enregistrement

12. Pour s'affilier, il suffit de s'enregistrer en soumettant le formulaire d'affiliation en ligne disponible sur le site internet de FINSOM ou de l'envoyer rempli à FINSOM. Il n'y a pas de contrat à signer.
13. Il est possible de s'enregistrer pour une affiliation l'année en cours (affiliation immédiate) ou à l'avance pour l'année suivante (affiliation anticipée).

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliation

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

14. L'exactitude des données transmises à FINSOM peut être vérifiée par FINSOM, un OAR-LBA, un registre reconnu par la FINMA ou la FINMA.

15. L'entreprise affiliée est tenue d'informer FINSOM de toute modification des données enregistrées.

### 4.2 Activation

16. L'affiliation est activée par le versement de la taxe de base annuelle et l'assujettissement à un OAR-LBA, l'inscription dans un registre reconnu par la FINMA ou l'autorisation FINMA.

### 4.3 Facturation

17. La taxe de base annuelle est facturée directement à l'entreprise affiliée, sauf instructions contraire prévues aux ch. 4.3.1 ou 4.3.2.

18. La taxe de base annuelle peut être facturée en avance (pour l'année d'affiliation suivante) après le délai de démission (ch. 6), afin que FINSOM puisse remplir son devoir d'information à l'art 10.

19. Pour des raisons de confidentialité, les éventuels frais de procédure sont facturés directement à l'entreprise affiliée.

20. FINSOM envoie ses factures par courriel selon les données enregistrées par l'entreprise affiliée.

21. En cas de facture impayée, des frais de rappel s'appliquent selon le principe de causalité.

#### 4.3.1 Groupe financier

22. Un groupe financier peut désigner une entité du groupe pour s'acquitter de la taxe de base annuelle des entités affiliées du groupe.

#### 4.3.2 Art. 99 OSFin

23. Des organisations tierces peuvent encaisser la taxe de base annuelle de FINSOM en même temps que leurs propres prestations et la reverser à FINSOM.

#### 4.3.3 Outsourcing

24. FINSOM est une association indépendante du législateur, du système de surveillance du marché et des acteurs de l'économie libre du secteur financier. Pour des raisons économiques, FINSOM peut externaliser sa facturation auprès d'un prestataire tiers indépendant du secteur financier, qui respecte les mêmes devoirs de confidentialité et de secret professionnel que FINSOM.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliation

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

## 5 Devoirs de l'entreprise affiliée

### 5.1 Devoir d'information

25. L'entreprise affiliée à la Médiation Commerciale/LSFin informe ses clients de la procédure de réclamation de l'entreprise à suivre avant de saisir FINSOM et de la possibilité de tenter une médiation devant FINSOM avant un tribunal ou un tribunal arbitral.<sup>1</sup>
26. L'entreprise affiliée à la Médiation Travail/LTr informe ses employés de la possibilité de saisir FINSOM pour un entretien confidentiel avant qu'un conflit ou problème lié au travail ne dégénère au point d'une absence pour maladie, de saisir un tribunal ou un tribunal arbitral, ou d'une plainte auprès de l'autorité d'inspection du travail.<sup>2</sup>
27. L'entreprise informe aussi du/de :<sup>3</sup>
  - a. Nom et de l'adresse URL de FINSOM. L'adresse postale est à fournir sur demande uniquement.
  - b. La ou des langues dans laquelle/lesquelles FINSOM peut être saisi (FR, DE, IT et/ou EN).
28. Les informations doivent être fournies, respectivement pour la Médiation Commerciale/LSFin ou la Médiation Travail/LTr :<sup>4</sup>
  - a. Lors de l'établissement d'une nouvelle relation d'affaires ou de travail.
  - b. En cas de refus d'un droit que fait valoir le client ou l'employé.
  - c. En tout temps, sur demande d'un client ou employé.
29. L'information est fournie sous une forme appropriée. Elle peut être mise à la disposition sous une forme standardisée sur papier (ex. documents d'ouverture ou contrat) et/ou électroniquement (ex. site internet pour la Médiation Commerciale/LSFin ou intranet pour la Médiation Travail/LTr).<sup>5</sup>

### 5.2 Devoir de participation

30. L'entreprise affiliée doit donner suite dans les délais accordés par FINSOM, respectivement le médiateur, au mandat de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements du médiateur.

### 5.3 Devoir de financement

31. Pour la Médiation Commerciale/LSFin, chaque entreprise affiliée verse une contribution annuelle (art 80 LSFin) et couvre ses frais de procédure (art. 75 al. 1 LSFin). Les principes de la LSFin s'appliquent par analogie à la Médiation Travail/LTr.
32. Les contributions financières de FINSOM respectent le « principe de causalité ».<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Art. 75 al. 4 let. b, 8 al. 1 let c. e 76 et 87 al. 3 LSFin. Concernant la procédure de réclamation de l'entreprise, voir aussi *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> Arrêt du TF 2C\_462/2011 du 9.5.2012

<sup>3</sup> Art. 79 al. 2 et 75 al. 5 LSFin

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

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

<sup>6</sup> Art. 80 LSFin et *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.*

33. Les contributions financières pour la Médiation Commerciale/LSFin sont soumises à l'approbation du Département Fédéral des Finances (DFF) et doivent être appliquées telles qu'approuvées.
34. Les contributions financières sont publiées sur le site internet de FINSOM de manière transparente.

## 6 Démission

35. Une démission doit être annoncée à FINSOM, par l'entreprise affiliée et par écrit avec indication du motif, au plus tard le 30 septembre pour le 31 décembre.
36. En cas de démission, il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.
37. En cas de démission tardive, la taxe de base annuelle reste due.
38. 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.

## 7 Exclusion

39. Conformément aux conditions d'affiliation (ch. 3), une entreprise affiliée qui perd son droit ou est interdite d'exercer des activités dans le secteur financier suisse doit également être exclue de FINSOM.
40. Conformément à l'art. 82 LSFin et aux statuts, une entreprise affiliée qui ne remplit pas ses devoirs d'information, de participation ou de financement, de manière réitérée, doit être exclue.
41. « De manière réitérée » veut dire à plus de deux reprises. Par exemple, l'entreprise qui ne s'acquitte pas de sa taxe de base ou des frais de procédure, malgré deux rappels, peut être exclue.
42. L'exclusion de l'entreprise qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation des autres entreprises du groupe.
43. La Direction entend l'entreprise affiliée et consulte l'autorité ou l'organisme de surveillance ou le registre de conseillers, avant de se positionner.
44. La décision d'exclusion est prise par la Direction.
45. En cas d'exclusion, la taxe de base annuelle reste due ou n'est pas remboursée.

## 8 Réadmission

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

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Affiliation

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.*

### 9 Réclamations

48. En cas d'insatisfaction, l'entreprise affiliée peut réclamer par écrit auprès de la Direction qui répond dans un délai de 30 jours.
49. Si l'entreprise n'est pas satisfaite de la réponse de la Direction, l'entreprise peut adresser ses doléances auprès du Département Fédéral des Finances (DFF).

### 10 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction le **30 septembre 2022**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).