



# STATUTS



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

1	FORME JURIDIQUE ET NOM .....	2
2	BUTS .....	2
3	SIEGE .....	3
4	ORGANES .....	3
5	FINANCEMENT .....	3
6	MEMBRES .....	3
6.1	Droit de vote .....	3
6.2	Conditions d'admission des membres .....	4
6.2.1	Membres Actifs .....	4
6.2.2	Membres Passifs .....	4
6.3	Démission et exclusion .....	4
7	ASSEMBLEE GENERALE .....	5
7.1	Composition .....	5
7.2	Tâches et Compétences .....	5
7.3	Convocation .....	6
7.4	Présidence .....	6
7.5	Décisions .....	6
7.6	Ordre du jour .....	7
8	LA DIRECTION .....	7
8.1	Composition .....	8
8.2	Représentation .....	8
8.3	Tâches et Compétences .....	8
9	ORGANE DE REVISION .....	9
10	EXERCICE SOCIAL .....	10
11	SURVEILLANCE .....	10
12	DISSOLUTION .....	10
13	ADOPTION .....	10

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

## 1 FORME JURIDIQUE ET NOM

1. Sous le nom de

*Financial Services Ombudsman (FINSOM)*  
*(Ombudsman des Services Financiers (OMSF))*  
*(Ombudsman für Finanzdienstleistungen (OMFD))*  
*(Ombudsman dei Servizi Finanziari (OMSF))*

2. L'Association a été créée le 12 août 2018. Elle est régie par les articles 60 et suivants du Code civil suisse et les présents statuts qui fixent notamment son organisation et les conditions d'admission de ses membres. Ces statuts remplacent ceux du 14 juillet 2020.

## 2 BUTS

3. L'Association a pour but de développer un "système de médiation" indépendant, impartial, spécialisé, transparent et accessible au sens de la Loi sur les Services Financiers (LSFin) et la Loi sur les Établissements Financiers (LEFin). Elle existera et agira notamment sur la base d'un mandat légal accordé par le DFF mais peut exercer d'autres activités similaires sur mandat privé qui ne posent pas de conflit d'intérêts. Elle n'a pas de buts lucratifs, n'exerce pas ses activités à titre commercial et agit dans l'intérêt public.
4. FINSOM est un « organe de médiation » ou « bureau de l'ombudsman ».
5. Par ses activités FINSOM permet aux entreprises affiliées d'être conformes à certaines obligations légales en matière de protection des investisseurs et de la santé au travail ainsi que de gérer leurs risques opérationnels<sup>1</sup> et les risques de réputation. Elle contribue :
  - a. À la protection des clients ainsi qu'à celle des employés et des entreprises afin de les protéger contre des pratiques commerciales déloyales ;
  - b. Au bon fonctionnement de l'économie libre au sens de l'art. 94 Constitution fédérale ;
  - c. À la surveillance dans le marché financier ;
  - d. À la réduction des coûts de la santé au travail ;
  - e. À décharger le système judiciaire.
6. Par son existence, FINSOM contribue à l'image de la place financière suisse et à protéger sa réputation.

---

<sup>1</sup> Les risques opérationnels sont définis comme étant "le risque de pertes provenant de l'inadéquation ou de la défaillance de procédures internes, de personnes, de systèmes ou suite à des événements externes". Cette définition inclut l'ensemble des risques juridiques et de compliance, dans la mesure où ils représentent une perte financière directe, c.-à-d. y compris les amendes d'autorités de surveillance ou d'autres autorités.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

### 3 SIEGE

7. Le siège de l'Association est situé à Martigny.
8. Elle est inscrite au Registre du Commerce de sa propre volonté.
9. Sa durée est indéterminée.

### 4 ORGANES

10. Les organes de l'Association sont :
  - a. L'Assemblée Générale.
  - b. La Direction.
  - c. L'Organe de révision.

### 5 FINANCEMENT

11. Les ressources de l'Association sont constituées par les contributions financières des entreprises affiliées, des dons, ou legs, le cas échéant, par des subventions des pouvoirs publics.
12. Les engagements de l'Association sont garantis par ses biens, à l'exclusion de toute responsabilité personnelle de ses membres.

### 6 MEMBRES

13. L'Association a deux catégories de membres :
  - a. Les **Membres Actifs** : Les membres de l'Assemblée Générale.
  - b. Les **Membres Passifs** : Les entreprises qui s'affilient à un système de médiation FINSOM.

#### 6.1 Droit de vote

14. Afin de garantir l'indépendance de FINSOM sur le plan organisationnel et financier, conformément aux exigences légales, le droit de vote est limité aux Membres Actifs.
15. Tout Membre Actif est, de par la loi, privé de son droit de vote dans les décisions relatives à une affaire ou un procès de l'association, lorsque lui-même, son conjoint ou ses parents ou alliés en ligne directe sont parties en cause.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

### 6.2 Conditions d'admission des membres

#### 6.2.1 Membres Actifs

16. Les Membres Actifs sont des personnes physiques.
17. Il peut y avoir 5 à 7 Membres Actifs, dont la majorité doit être indépendante des entreprises affiliées. Les intérêts des clients privés, professionnels et institutionnels, et de la santé au travail, doivent aussi être représentés. Les membres doivent être indépendants de la Direction.
18. Les Membres Actifs doivent agir dans l'intérêt public. Ensemble, ils doivent constituer un comité pluridisciplinaire et multilingue. Des compétences techniques et pratiques en matière de protection des investisseurs ou des consommateurs, de protection de la santé au travail, de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne ainsi que des connaissances de la réglementation et du fonctionnement du marché financier, doivent être réunies.
19. Ils sont tenus de déclarer d'éventuels conflits d'intérêts, en particulier d'éventuelles fonctions tenues auprès d'une entreprise affiliée, de relation proche ou contractuelle avec un tel. Ils déclarent une éventuelle relation proche avec la Direction.
20. Les Membres Actifs ne peuvent pas tenir de fonctions opérationnelles au sein de l'Association, ni être mandatés par elle.
21. Ils doivent assurer une disponibilité suffisante pour remplir leur fonction et être domiciliés en Suisse.
22. L'Assemblée Générale décide de la nomination des Membres Actifs qui est soumise à l'approbation du DFF conformément à l'art. 84 LSFfin. Si nécessaire, le DFF désigne les membres de l'Assemblée Générale.

#### 6.2.2 Membres Passifs

23. La Direction décide de l'admission des entreprises et fixe les conditions d'admission dans un règlement approuvé par le DFF qui complète les statuts.

### 6.3 Démission et exclusion

24. La qualité de membre se perd :
  - a. Par la démission.
  - b. Si les conditions d'admission ne sont plus garanties.
  - c. Si l'entreprise affiliée ne remplit pas ses devoirs relatifs à la médiation, de manière réitérée<sup>2</sup>.
  - d. Pour d'autres justes motifs.
25. Toute exclusion de Membre Actif est du ressort de l'Assemblée Générale, en accord avec le DFF.
26. Toute exclusion d'une entreprise affiliée est du ressort de la Direction.
27. Une décision d'exclusion doit être prise avec la diligence requise par les circonstances.

---

<sup>2</sup> Art. 82 LSFfin

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

28. Si l'affiliation se perd, les contributions financières restent dues.

## 7 ASSEMBLEE GENERALE

29. L'Assemblée Générale est le pouvoir suprême de l'Association et l'organe de contrôle.

30. Elle a pour rôle principal de garantir l'indépendance et l'impartialité de la Direction sur le plan organisationnel et financier ainsi que ses compétences techniques. Elle doit exercer son rôle sans aucun conflit d'intérêts ou pression de tiers ainsi que de manière objective et impartiale.

31. Elle doit agir dans l'intérêt public.

32. Les membres de l'Assemblée Générale peuvent être défrayés des coûts liés à leur participation aux assemblées.

### 7.1 Composition

33. L'Assemblée Générale se compose des Membres Actifs.

34. Pour garantir l'indépendance sur le plan organisationnel et financier, l'impartialité et les compétences de l'Organe de médiation, l'Assemblée Générale doit être constituée de manière à :

- a. Réunir les compétences nécessaires pour évaluer les compétences techniques de la Direction par rapport à l'administration « d'un système de médiation » et la « médiation ».
- b. Garantir l'indépendance sur le plan organisationnel et financier ainsi que l'impartialité de la Direction.

### 7.2 Tâches et Compétences

35. Les tâches et compétences de l'Assemblée Générale sont les suivantes. Elle :

- a. Adopte les statuts préparés par la Direction.
- b. Nomme les Membres Actifs.
- c. Nomme la Direction et fixe sa rémunération.
- d. Nomme l'Organe de révision et fixe sa rémunération.
- e. Surveille le respect des statuts.
- f. Conseille la Direction sur l'orientation et l'administration de l'Association.
- g. Aide à faire en sorte que le système de médiation dispose de ressources suffisantes pour gérer l'association et les procédures.
- h. Règle les affaires qui ne sont pas du ressort d'autres organes sociaux.
- i. Contrôle l'activité des autres organes.
- j. Décharge les autres organes.

36. Conformément aux standards internationaux et les règles applicables aux juges du Tribunal fédéral, pour garantir son indépendance et impartialité, l'Assemblée Générale nomme la Direction pour une durée minimale de six ans renouvelables chaque cinq ans.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

37. La Direction doit être aussi indépendante « *qu'un juge* »<sup>3</sup> et disponible. Elle est mandatée à un taux fixe suffisant pour assurer une direction et gestion indépendante, impartiale et professionnelle de l'Association. Sa rémunération est indexée au salaire du Président du Tribunal Cantonal du lieu son siège.
38. Afin d'éviter tout conflit d'intérêts, aucun objectif ne peut être fixé à la Direction concernant l'acquisition d'affiliations, le nombre de procédures, ni un taux de succès dans la résolution du conflit.
39. L'Assemblée Générale peut révoquer le mandat de la Direction uniquement pour des motifs importants.

### 7.3 Convocation

40. L'Assemblée Générale est convoquée à une assemblée ordinaire au moins une fois par an 20 jours à l'avance par la Direction.
41. La Direction peut convoquer l'Assemblée Générale aussi souvent que le besoin s'en fait sentir.
42. La convocation peut se faire par écrit ou par courrier électronique.

### 7.4 Présidence

43. L'assemblée est présidée par la Direction.
44. La Direction ou le Secrétaire Général désignée par elle tient le procès-verbal de l'assemblée et le signe.
45. Les procès-verbaux doivent être communiqués aux membres de l'Assemblée Générale avec un délai de 30 jours pour en vérifier le contenu.

### 7.5 Décisions

46. Tous les Membres Actifs ont un droit de vote égal.
47. Les décisions de l'Assemblée générale sont prises à la majorité simple des membres présents.
48. Toute modification des statuts doit être préalablement soumise par la Direction au DFF pour approbation, avant la décision de l'Assemblée Générale.
49. Les décisions de nomination et d'exclusion d'un Membre Actif sont soumises à l'accord préalable du DFF. La désignation et la révocation de la Direction également.
50. Les points en dehors de l'ordre du jour peuvent être décidés si tous les Membres Actifs présents sont d'accords d'entrer en matière.

---

<sup>3</sup> *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, David Thomas and Francis Frizon for THE WORLD BANK, January 2012.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

51. Les décisions de l'Assemblée générale peuvent aussi être prises par écrit par voie de circulation d'une proposition de la Direction ou d'un Membre Actif. Cas échéant, la proposition doit être formulée de manière claire, précise et de telle sorte qu'elle permette aux Membres Actifs d'y répondre sans équivoque par un simple oui ou non. Si la question est complexe, des informations et des documents supplémentaires doivent être joints à la proposition. La proposition doit être soumise à tous les Membres Actifs avec un délai de réponse de 5 jours au minimum. L'absence de réponse dans le délai imparti est considérée comme une abstention. La réponse est admise par retour de courrier signé, par fax, voire par courriel pour autant que celui-ci contienne une copie « pdf » signée de la réponse à la proposition formulée. Le document original devra suivre par courrier même si cela ne constitue pas une condition nécessaire à la recevabilité de la réponse du Membre Actif.
52. Les abstentions ne comptent pas comme des votes négatifs.
53. Les votes par procuration ne sont pas admis.
54. En cas d'égalité des votes, la Direction ou le DFF tranche.

### 7.6 Ordre du jour

55. L'ordre du jour de l'assemblée annuelle ordinaire comprend nécessairement :
  - a. Une présentation du rapport d'activité de la Direction.
  - b. Un échange de points de vue/décisions concernant le développement de l'Association.
  - c. Une déclaration et évaluation des conditions d'admission des Membres Actifs.
  - d. Une déclaration de l'indépendance de la Direction.
  - e. Les propositions individuelles.
56. La Direction est tenue de porter à l'ordre du jour de l'Assemblée générale toute proposition d'un membre actif présentée par écrit au moins 30 jours à l'avance.

## 8 LA DIRECTION

57. La Direction est l'organe administratif de l'Association.
58. Son rôle principal est de diriger et gérer l'Association de manière indépendante sur le plan organisationnel et financier, dans le respect de la loi, des standards internationaux et des statuts.
59. Elle tient aussi la fonction de « médiateur » et peut mener des procédures de médiation.
60. Elle doit exercer son rôle sans aucun conflit d'intérêts ou pression de tiers ainsi que de manière objective et impartiale.
61. La Direction est rémunérée pour sa disponibilité et son travail.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

### 8.1 Composition

62. La Direction se compose d'une personne physique (« Directeur » ou « Ombudsman »).
63. Pour garantir ses compétences techniques, la Direction doit remplir les conditions cumulatives suivantes :
  - a. Posséder des connaissances adéquates du marché financier, de sa réglementation et de sa surveillance, des services et instruments financiers.
  - b. Posséder des compétences personnelles et des connaissances adéquates en matière de résolution extrajudiciaire de litiges.
  - c. Posséder au minimum 10 ans d'expérience professionnelle au sein<sup>4</sup> d'établissements actifs dans le domaine des services financiers.
  - d. Posséder les compétences nécessaires pour diriger et gérer l'Association, en particulier en matière de, gouvernance, gestion des risques et contrôle interne.
64. Pour garantir son indépendance et impartialité, en principe, la Direction ne peut pas avoir de relation proche avec des organisations de branche ou les membres de l'Association. La Direction déclare ses relations proches ou d'affaires impliquant un risque de conflits d'intérêts.

### 8.2 Représentation

65. L'Association est valablement engagée par la signature individuelle de la Direction.
66. En fonction de la taille de l'Association, soit du personnel à sa disposition, la Direction met en place une signature collective.

### 8.3 Tâches et Compétences

67. La Direction a le droit et le devoir de gérer les affaires de l'organe de médiation de manière indépendante, sans instructions de tiers, et de la représenter, en conformité avec la loi, les standards internationaux et les statuts.
68. La Direction développe un système de médiation qui correspond à la haute réputation de la place financière suisse et ses standards en matière de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne. Entre autres, elle garantit le respect du secret professionnel et de la confidentialité de la procédure de médiation. La Direction assure un contrôle adéquat du risque de conflit d'intérêts.
69. Elle prépare les statuts, règles d'affiliation des entreprises, les règles de procédure de médiation ainsi que les contributions financières, et les soumet pour approbation au DFF.
70. La Direction organise sa suppléance de manière appropriée.
71. La Direction met en place un système de qualité pour garantir l'efficacité et l'efficience de la procédure de médiation et l'amélioration continue de ses activités.
72. La Direction gère le personnel de l'organe de médiation de manière à garantir les compétences techniques nécessaires pour traiter une variété de cas, en plusieurs langues.

---

<sup>4</sup> Il ne suffit pas d'avoir exercé une activité indépendante dans le secteur financier ou d'avoir été un prestataire de services extérieur.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

73. La Direction peut déléguer des tâches à l'interne ou auprès de tiers. Les principes d'indépendance, d'impartialité, de compétences et confidentialité doivent être garantis. Elle surveille la bonne exécution des tâches déléguées.
74. La Direction peut désigner des organisations de branche pour percevoir les taxes de base auprès des entreprises affiliées. Les compétences de FINSOM et son indépendance doivent être garanties. Les organisations de branche ne peuvent pas percevoir les frais de procédure.
75. La Direction établit un budget et un plan de financement qui ne dépend pas du nombre de procédures de médiation et qui couvre au moins ses charges liées à :
  - a. L'administration de l'Association.
  - b. L'administration des admissions et exclusions.
  - c. L'accessibilité et la disponibilité de la procédure de médiation.<sup>5</sup>
  - d. L'établissement et la publication du rapport annuel.
  - e. L'accomplissement de ses devoirs d'information.
  - f. La constitution de réserves adéquates.
76. Le budget et le plan de financement sont établis en consultation avec le DFF et soumis à son approbation.
77. La Direction tient les livres de l'Association. Les dispositions du code des obligations relatives à la comptabilité commerciale et à la présentation des comptes sont applicables par analogie.
78. La Direction s'assure que l'organe de médiation informe le public de son organisation, ses règlements, ses contributions financières (inclut les tarifs de procédure), de manière transparente et conforme à la loi.
79. Conformément à la loi, la Direction s'assure que l'organe de médiation fournit aux autorités de surveillance compétentes les informations sur les entreprises affiliées, refusées ou exclues, et publie un rapport d'activité annuelle.
80. La Direction s'assure que les éventuels échanges d'informations non-accessibles au public, avec la FINMA, l'organisme de surveillance, l'organe d'enregistrement, l'organe de contrôle et le DFF sont nécessaires à l'exercice, des fonctions de ces derniers. La confidentialité de la procédure de médiation doit être maintenue.

## 9 ORGANE DE REVISION

81. L'Association effectue annuellement un contrôle restreint.
82. L'Association doit soumettre sa comptabilité au contrôle ordinaire d'un organe de révision si, au cours de deux exercices successifs, deux des valeurs suivantes sont dépassées :
  - a. Total du bilan : 10 millions de francs ;
  - b. Chiffre d'affaires : 20 millions de francs ;
  - c. Effectif : 50 emplois à plein temps en moyenne annuelle.

---

<sup>5</sup> Inclut la mise à disposition d'une permanence ou « hotline ».

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Statuts

*Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin*

83. Les dispositions du code des obligations concernant l'organe de révision de la société anonyme sont applicables.

## 10 EXERCICE SOCIAL

84. L'exercice social commence le 1er janvier et se termine le 31 décembre de chaque année, la première fois le 31 décembre 2019.

## 11 SURVEILLANCE

85. L'Association est soumise à la reconnaissance et la surveillance du DFF pour ses activités soumises à la LSFIn.
86. Elle peut être soumise à d'autres dispositions de surveillance, pour les activités exercées en complément.
87. FINSOM n'est pas soumise à la FINMA.

## 12 DISSOLUTION

88. La dissolution de l'Association est décidée par l'Assemblée générale à la majorité des membres présents. L'actif éventuel sera attribué à un organisme se proposant d'atteindre des buts analogues.
89. La perte de la reconnaissance du DFF n'induit pas automatiquement la dissolution de l'Association.

## 13 ADOPTION

90. Les présents statuts ont été adoptés lors de l'assemblée générale du **27 janvier 2021**, suite à l'approbation du DFF du **21 janvier 2021**.
91. Les présents statuts remplacent les statuts précédents du **14 juillet 2020**.

Au nom de l'Association  
**La Direction**