

FINSOM

Une alternative équitable, indépendante, impartiale, spécialisée et confidentielle pour la gestion de qualité, des conflits et des litiges dans le secteur financier suisse.

Médiation LSFIn

Les litiges entre le prestataire de services financiers et son client doivent si possible être réglés par un organe de médiation, dans le cadre d'une procédure de médiation (74 LSFIn).

Obligations du prestataire

- ◇ Obligation d'affiliation (77 LSFIn)
- ◇ Obligation de participation (78 LSFIn)
- ◇ Obligation d'information (8, 79 LSFIn)
- ◇ Participation financière (75, 80 LSFIn)

FINSOM

- ◇ Un organe de médiation LSFIn reconnu par le Département Fédéral des Finances (DFF) en 2020.
- ◇ Membre du réseau international des ombudsmen spécialisés dans les services financiers (INFO-Network).
- ◇ Le premier organe de médiation dans le secteur financier suisse à agir dans l'intérêt public.
- ◇ Une indépendance unique sur la place financière suisse avec une gouvernance et un financement transparents.
- ◇ La médiation est possible avec des parties en Suisse et à l'étranger, en 4 langues, avec des médiateurs spécialisés dans les cantons de Zurich, Genève, Tessin et Valais.
- ◇ La procédure devant FINSOM est gratuite pour le client ou l'employé mais FINSOM n'admet pas les demandes manifestement abusives, selon la loi.
- ◇ Un organe de médiation pour les conflits liés aux affaires commerciales et/ou au travail – à choix.
- ◇ Une checklist, une clause de réclamation et une feuille d'information sur la médiation LSFIn à disposition gratuitement, pour assister l'intégration conforme de l'organe de médiation.

Conditions d'affiliation

- ◇ Prestataires de services financiers (incl. conseillers à la clientèle) et établissements financiers suisses ou étrangers.
- ◇ Respect des règlements FINSOM.
- ◇ Délai de résiliation : au plus tard 3 mois avant la fin de l'année civile.

Contributions financières

FINSOM est financé par les entreprises affiliées conformément aux dispositions légales applicables.

Taxe annuelle

Chaque entité légale affiliée verse une taxe de base par année civile, indépendamment du nombre de procédures de médiation :

- ◇ Par entreprise affiliée, CHF 250 par type de médiation (Commerciale/LSFin ou Travail/LTr) / CHF 500 pour les deux.
- ◇ Limite de CHF 50'000 pour les groupes financiers (par type de médiation).
- ◇ Un rabais de 10% est accordé à un groupe, si le groupe organise l'encaissement de la taxe de base annuelle et la reverse à FINSOM conformément à l'art. 99 OSFin.

Frais de procédure

- ◇ Frais de dossier: CHF 50 par dossier.
- ◇ Tarifs de médiation : CHF 500 par dossier ou CHF 200 de l'heure dépendant de la complexité du cas.

Frais de rappel : CHF 50 le rappel.

Procédure d'affiliation

La procédure d'affiliation est simple. Il suffit de soumettre le formulaire en ligne. L'affiliation est instantanée. Il n'y a pas de documents à fournir ou de contrats à signer. Les règlements de FINSOM, l'art. 83 et 88 LSFIn s'appliquent.