



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.....	3
4.1	Enregistrement.....	3
4.2	Facturation.....	3
4.2.1	Groupe financier.....	3
4.2.2	Art. 99 OSFin.....	4
4.2.3	Outsourcing.....	4
5	DEVOIRS DE L'ENTREPRISE AFFILIÉE.....	4
5.1	Devoir de réponse.....	4
5.2	Devoir d'information.....	4
5.3	Devoir de financement.....	5
6	ANNULATION.....	5
7	DÉMISSION.....	6
8	EXCLUSION.....	6
9	RÉADMISSION.....	6
10	RÉCLAMATIONS.....	7
11	ENTREE EN VIGUEUR.....	7

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. Fournisseurs de services et/ou de produits/instruments (*fournisseurs* ou *entreprises* ou *employeurs*) qui s'affilient ou sont affiliés à l'Organe de médiation (*FINSOM*).
 - b. Organisations qui encaissent la taxe de base annuelle de FINSOM au sens de l'art. 99 OSFin.

3 Conditions d'affiliation

3. Les fournisseurs dont l'activité est assujettie à un organisme d'autorégulation (OAR-LBA), la FINMA ou à un organe d'enregistrement LSFin, peuvent s'affilier à FINSOM.
4. L'entreprise peut être une raison individuelle ou en cours de constitution et d'assujettissement au moment de l'affiliation. L'entreprise peut être domiciliée en Suisse ou à l'étranger.
5. L'affiliation peut se faire par obligation légale (*obligatoire*) ou par autorégulation (*volontaire*).
6. L'affiliation est au nom du fournisseur (*affiliation individuelle*).
7. L'affiliation est pour une durée indéterminée jusqu'à *l'annulation* (sec. 6), *la démission* (sec. 7) ou *l'exclusion* (sec. 8).
8. Les moyens de communication usuels entre FINSOM et les fournisseurs affiliés est le courrier électronique et le site internet de FINSOM. FINSOM est également accessible par téléphone et courrier postal.
9. Les affiliations, les refus et les exclusions (sec. 8) sont communiquées à la FINMA ou l'organe d'enregistrement LSFin (ou *registre de conseillers*) selon leurs compétences respectives, y compris les affiliations volontaires.¹
10. FINSOM peut aussi échanger des informations non accessibles au public avec la FINMA, l'organisme de surveillance, l'organe d'enregistrement, l'organe de contrôle et le DFF, à condition que les informations soient utiles pour l'accomplissement de leurs tâches et que la confidentialité de la médiation est respectée.²
11. Les fournisseurs affiliés sont tenus de prendre les mesures organisationnelles nécessaires pour intégrer FINSOM dans leur processus de gestion des réclamations, respecter les règlements FINSOM, et contribuer à une gestion efficace de leur affiliation ainsi qu'à la rapidité d'une procédure de médiation.

¹ Art. 83 LSFin

² Art. 88 LSFin

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

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 dès l'année en cours (*affiliation immédiate*) ou à l'avance pour l'année suivante (*affiliation anticipée*).
14. En soumettant le formulaire d'affiliation, le fournisseur s'affilie à la *Médiation Commerciale/LSFin*. Il est possible d'ajouter la *Médiation Travail/LTr*.
15. L'exactitude des données transmises à FINSOM est de la responsabilité du fournisseur. Elle peut être vérifiée par FINSOM.
16. Le fournisseur affilié est tenu d'informer FINSOM de toute modification des données enregistrées.

4.2 Facturation

17. FINSOM facture une taxe de base annuelle par *année civile* (01 janvier au 31 décembre) ainsi que des éventuels frais de procédure (*contributions financières*).
18. Les contributions financières sont publiées sur le site internet de FINSOM.
19. En référence à la sec. 4.1, en cas d'affiliation immédiate, la première taxe de base est facturée quelques jours après l'enregistrement. En cas d'affiliation anticipée, la première taxe de base est facturée au début de l'année suivant la date d'enregistrement.
20. Après la première taxe de base, FINSOM facture la taxe de base en début de chaque année civile et les éventuels frais de procédure lorsqu'ils surviennent.
21. La taxe de base annuelle est facturée directement au fournisseur affilié, sauf instructions contraire prévues aux sections. 4.2.1 ou 4.2.2.
22. Pour des raisons de confidentialité, les éventuels frais de procédure sont facturés directement au fournisseur affilié.
23. FINSOM envoie ses factures par courriel selon les données enregistrées par le fournisseur affilié.
24. Sauf convention contraire, les factures sont payables dans les 30 jours.

4.2.1 Groupe financier

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

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

4.2.2 Art. 99 OSFin

26. FINSOM peut désigner une ou plusieurs organisations tierces pour *encaisser* la taxe de base annuelle (sec. 4.2) et la *transférer* à FINSOM.
27. Ces organisations tierces prennent les mesures nécessaires pour éviter toute confusion entre leurs activités ou leurs relations avec les fournisseurs et celles de l'Organe de médiation³.
28. La résiliation d'une relation entre une organisation tierce désignée et un fournisseur n'a pas d'incidence sur l'affiliation de celui-ci à l'Organe de médiation.

4.2.3 Outsourcing

29. Pour des raisons économiques, FINSOM peut externaliser sa facturation auprès d'un prestataire tiers indépendant du secteur financier.

5 Devoirs de l'entreprise affiliée

5.1 Devoir de réponse⁴

30. Si une plainte est admise en médiation, le fournisseur affilié doit donner suite dans un délai de 5 jours ouvrables, au mandat de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements de FINSOM ou du médiateur.
31. Si le délai de 5 jours est trop court, le fournisseur peut demander une prolongation à condition d'avoir un juste motif.
32. Le fournisseur est libre de négocier un accord avec la partie adverse ou de suivre les conclusions de FINSOM, respectivement du médiateur.

5.2 Devoir d'information

33. FINSOM ne publie pas une liste des fournisseurs affiliés. Les listes publiques sont tenues par la FINMA, l'OAR-LBA ou l'organe d'enregistrement LSFin, par exemple.
34. Le fournisseur affilié 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 demander une médiation à FINSOM *avant* qu'une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative ne soit ou n'ait été saisi(e) de l'affaire.⁵

³ Art. 3 let. d de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

⁴ *Devoir de participation*, art. 78 LSFin.

⁵ Art. 75 al. 4 let. b et d, 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.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

35. Le fournisseur affilié à la Médiation Travail/LTr informe ses employés de la possibilité de saisir FINSOM pour une discussion confidentielle et demander une médiation *avant*⁶ qu'une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative ne soit ou n'ait été saisi(e). L'employeur affilié informe ses employés aussi de leurs obligations de contribuer à la protection de la santé au travail en participant à une procédure de médiation à la demande de FINSOM.
36. Le fournisseur affilié informe les clients ou les employés aussi du/de:⁷
- a. Nom et de l'adresse URL de FINSOM.
 - b. La ou les langues dans laquelle/lesquelles FINSOM peut être saisi (FR, DE, IT et/ou EN).
37. L'adresse postale et/ou le numéro de téléphone indiqués sur le site internet de FINSOM peuvent être fournis sur demande d'un client ou d'un employé.
38. Les fournisseurs affiliés sont priés de ne pas publier les adresses électroniques de FINSOM ni de fournir ces données aux clients, employés ou à autres tiers.
39. Les informations doivent être fournies, respectivement pour la Médiation Commerciale/LSFin ou la Médiation Travail/LTr:⁸
- 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 d'un employé.
40. L'information est fournie sous une forme appropriée. Elle peut être mises à disposition sous une forme standardisée sur papier (ex. feuille d'information) et/ou électroniquement (ex. site internet pour la Médiation Commerciale/LSFin ou intranet pour la Médiation Travail/LTr).⁹

5.3 Devoir de financement

41. Les contributions financières de FINSOM respectent le *principe de causalité*.¹⁰
42. Le fournisseur affilié doit s'acquitter de contributions financières (sec. 4.2).

6 Annulation

43. Si le fournisseur n'obtient pas une adhésion à un OAR-LBA, une autorisation FINMA ou une inscription dans un organe d'enregistrement LSFin, l'affiliation est annulée.
44. En cas d'annulation, sur demande avec preuve du refus de l'OAR-LBA, la FINMA ou de l'organe d'enregistrement, FINSOM rembourse la taxe de base annuelle encaissée de l'année civile en cours.

⁶ Arrêt du TF 2C_462/2011 du 9.5.2012

⁷ Art. 79 al. 2 et 75 al. 5 LSFin

⁸ Art. 79 al. 1 LSFin

⁹ Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSFin

¹⁰ 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.

7 Démission

- 45. Le fournisseur peut démissionner chaque année jusqu'au 31 décembre (*délai de démission*).
- 46. Une démission doit être annoncée par écrit (lettre postale ou courriel).
- 47. La démission doit indiquer le motif de démission.
- 48. Il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.
- 49. Les nouvelles demandes de médiation seront traitées jusqu'au 31 décembre. Les procédures en cours ne sont pas interrompues. Les frais de procédure restent à la charge de l'entreprise démissionnaire.

8 Exclusion

- 50. FINSOM *doit* exclure un fournisseur affilié pour les motifs suivants:
 - a. Le fournisseur ne respecte pas ses devoirs (sec. 5), malgré plusieurs rappels.
 - b. FINSOM ne parvient pas à joindre le fournisseur par courriel, courrier postal ou par téléphone, malgré plusieurs tentatives.
 - c. Le fournisseur perd son autorisation FINMA, son adhésion à un OAR-LBA ou son inscription dans un organe d'enregistrement LSFin.
- 51. FINSOM *peut* exclure un fournisseur pour d'autres justes motifs.
- 52. L'exclusion d'un fournisseur qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation d'autres fournisseurs du groupe.
- 53. La Direction est compétente pour décider de l'exclusion.
- 54. En cas d'exclusion, la taxe de base annuelle n'est pas remboursée.

9 Réadmission

- 55. En cas d'annulation (sec. 6) ou de démission (sec. 7), le fournisseur qui remplit les conditions des art. 3 ou 4 peut s'affilier de nouveau en tout temps.
- 56. En cas d'exclusion (sec. 8), le fournisseur peut s'affilier de nouveau si les conditions suivantes sont réunies:
 - a. Il remplit les conditions des art. 3 ou 4.
 - b. Il n'est pas soumis à une interdiction d'exercer son activité dans le secteur financier suisse.
 - c. Il s'acquitte d'éventuelles factures impayées.
- 57. Une réadmission est traitée comme une nouvelle affiliation immédiate (sec. 4.1). Entre autres, la taxe de base est facturée.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliation

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

10 Réclamations

58. En cas d'insatisfaction, le fournisseur peut réclamer par écrit auprès de la Direction qui répond dans un délai de 30 jours.
59. Si le fournisseur n'est pas satisfait de la réponse de la Direction, il peut adresser ses doléances auprès du Département Fédéral des Finances (DFF).

11 ENTREE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par la Direction le **28 mai 2025**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).