



AFFILIAZIONE



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

1	FINALITÀ	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE	2
3	CONDIZIONI DI AFFILIAZIONE	2
4	PROCEDURA DI AFFILIAZIONE	3
4.1	Registrazione	3
4.2	Fatturazione	3
4.2.1	Gruppo finanziario	3
4.2.2	Art. 99 OSerFi	4
4.2.3	Outsourcing	4
5	OBBLIGHI DELL'IMPRESA AFFILIATA	4
5.1	Obbligo di riposta	4
5.2	Obbligo di informazione	4
5.3	Obbligo di finanziamento	5
6	ANNULLAMENTO	5
7	DIMISSIONI	6
8	ESCLUSIONE	6
9	RIAMMISSIONE	6
10	RECLAMI	7
11	ENTRATA IN VIGORE	7

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

1 FINALITÀ

1. Sulla base dei compiti e dei poteri della Direzione previsti dallo Statuto, il presente Regolamento stabilisce le **condizioni di affiliazione**. Integra lo Statuto.

2 AMBITO DI APPLICAZIONE

2. Il presente regolamento si applica alle/ai:
 - a. Fornitori di servizi e/o prodotti/strumenti (*fornitori o imprese o datori di lavoro*) che si affiliano o sono affiliati all'Organo di mediazione (*FINSOM*).
 - b. Organizzazioni che riscuotono la tassa base annuale FINSOM ai sensi dell'art. 99 OSerFi.

3 Condizioni di affiliazione

3. I fornitori la cui attività è soggetta a un organismo di autodisciplina (OAD-LRD), alla FINMA o a un servizio di registrazione LSerFi, possono affiliarsi a FINSOM.
4. L'impresa può essere una ditta individuale o in fase di costituzione e di procedura di assoggettamento al momento dell'affiliazione. L'impresa può essere domiciliata in Svizzera o all'estero.
5. L'affiliazione può essere per obbligo legale (*obbligatoria*) o per autoregolamentazione (*volontaria*).
6. L'affiliazione è a nome del fornitore (*affiliazione individuale*).
7. L'affiliazione è a tempo indeterminato fino *all'annullamento* (sez. 6), alle *dimissioni* (sez. 7) o *all'esclusione* (sez. 8).
8. I mezzi di comunicazione abituali tra la FINSOM e i fornitori affiliati sono la posta elettronica e il sito web di FINSOM. FINSOM è accessibile anche per telefono e per posta.
9. Le affiliazioni, i rifiuti e le esclusioni (sez. 8) vengono comunicati alla FINMA o al servizio di registrazione LSerFi (o *registro dei consulenti*) secondo le rispettive competenze, comprese le affiliazioni volontarie.¹
10. FINSOM può inoltre scambiare informazioni non accessibili al pubblico con la FINMA, l'organismo di vigilanza, il servizio di registrazione, l'organo di verifica e il DFF, a condizione che le informazioni siano rilevanti per l'adempimento dei loro compiti e che la confidenzialità della mediazione è rispettata.²
11. I fornitori affiliati sono tenuti a adottare le misure organizzative necessarie per integrare FINSOM nel proprio processo di gestione dei reclami, rispettare i regolamenti FINSOM e contribuire a una gestione efficiente della propria affiliazione e alla rapidità della procedura di mediazione.

¹ Art. 83 LSerFi

² Art. 88 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

4 Procedura di affiliazione

4.1 Registrazione

12. Per affiliarsi è sufficiente iscriversi inviando il modulo di affiliazione online disponibile sul sito web di FINSOM o spedire il modulo compilato a FINSOM. Non c'è alcun contratto da firmare.
13. È possibile iscriversi per l'affiliazione a partire dall'anno in corso (*affiliazione immediata*) o in anticipo per l'anno successivo (*affiliazione anticipata*).
14. Con l'invio del modulo di affiliazione, il fornitore si affilia alla *Mediazione Commerciale/LSerFi*. È possibile aggiungere la *Mediazione Lavoro/LL*.
15. L'esattezza dei dati trasmessi a FINSOM è responsabilità del fornitore. Essa può essere verificata da FINSOM.
16. Il fornitore affiliato è tenuto a comunicare a FINSOM qualsiasi modifica dei dati registrati.

4.2 Fatturazione

17. FINSOM fattura una tassa di base annuale per *anno civile* (01 gennaio al 31 dicembre) ed eventuali spese procedurali (*contributi finanziari*).
18. I contributi finanziari sono pubblicati sul sito internet di FINSOM.
19. In riferimento alla sez. 4.1, in caso di affiliazione immediata, la prima tassa di base viene fatturata pochi giorni dopo la registrazione. In caso di affiliazione anticipata, la prima tassa di base viene fatturata all'inizio dell'anno successivo alla data di registrazione.
20. Dopo il pagamento della prima tassa di base, FINSOM fattura la tassa di base all'inizio di ogni anno civile e le eventuali spese procedurali quando queste insorgono.
21. La tassa di base annuale sarà fatturata direttamente al fornitore affiliato, a meno di istruzioni diverse previste ai sez. 4.2.1 o 4.2.2.
22. Per motivi di confidenzialità, le spese di procedura vengono addebitate direttamente al fornitore affiliato.
23. FINSOM invierà le sue fatture via e-mail secondo i dati registrati dal fornitore affiliato.
24. Se non diversamente concordato, le fatture sono pagabili entro 30 giorni.

4.2.1 Gruppo finanziario

25. Un gruppo finanziario può designare un'entità del gruppo per il pagamento della tassa di base annuale delle entità affiliate del gruppo.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

4.2.2 Art. 99 OSerFi

26. FINSOM può designare una o più organizzazioni terze per *riscuotere* la tassa di base annuale (sez. 4.2) e *versarla* a FINSOM.
27. Queste organizzazioni terze adottano le misure necessarie per evitare qualsiasi confusione tra le loro attività o i loro rapporti con i fornitori e quelli dell'Organo di mediazione³.
28. La cessazione di un rapporto tra un'organizzazione terza designata e un fornitore non ha alcuna incidenza sull'affiliazione di quest'ultimo all'Organo di mediazione.

4.2.3 Outsourcing

29. Per motivi economici, FINSOM può esternalizzare la fatturazione a un fornitore terzo indipendente dal settore finanziario.

5 Obblighi dell'impresa affiliata

5.1 Obbligo di riposta⁴

30. Se un reclamo è ammesso alla mediazione, il fornitore affiliato deve dare seguito entro 5 giorni lavorativi al mandato di comparizione, agli inviti a prendere posizione e alle richieste di informazioni di FINSOM o del mediatore.
31. Se il termine di 5 giorni è troppo breve, il fornitore può chiedere una proroga a condizione di avere un motivo valido.
32. Il fornitore è libero di negoziare un accordo con la controparte o di seguire le conclusioni di FINSOM, rispettivamente del mediatore.

5.2 Obbligo di informazione

33. FINSOM non pubblica un elenco dei fornitori affiliati. Gli elenchi pubblici sono tenuti dalla FINMA, dall'OAD-LRD o dal servizio di registrazione LSerFi, ad esempio.
34. Il fornitore affiliato alla Mediazione Commerciale/LSerFi informa i propri clienti della procedura di reclamo dell'impresa da seguire *prima* di ricorrere a FINSOM e della possibilità di richiedere la mediazione di FINSOM *prima* che un'autorità di conciliazione, un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa sia o sia stata adita per il caso.⁵

³ Art. 3 lett. d della Legge federale contro la concorrenza sleale (LCSl).

⁴ *Obbligo di partecipazione*, art. 78 LSerFi.

⁵ Art. 75 cpv. 4 let. b, 8 cpv. 1 let c. e 76 e 87 cpv. 3 LSerFi. Per la procedura di reclamo dell'impresa, si veda anche *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)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

35. Il fornitore affiliato alla Mediazione Lavoro/LL informa i suoi dipendenti della possibilità di ricorrere a FINSOM per una discussione confidenziale e di richiedere una mediazione *prima*⁶ che un'autorità di conciliazione, un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa sia o sia stata adita. Il dato di lavoro affiliato informa inoltre i propri dipendenti dell'obbligo di contribuire alla tutela della salute sul lavoro partecipando a una procedura di mediazione su richiesta della FINSOM.
36. Il fornitore affiliato informa i clienti o i dipendenti anche sul/sulla:⁷
- a. Nome e indirizzo URL di FINSOM.
 - b. Lingua o sulle lingue in cui è possibile inserire il FINSOM (FR, DE, IT e/o EN).
37. L'indirizzo postale e/o il numero di telefono indicati sul sito web di FINSOM possono essere forniti su richiesta di un cliente o di un dipendente.
38. I fornitori affiliati sono pregati di non pubblicare gli indirizzi e-mail di FINSOM né di fornire tali dati a clienti, dipendenti o altri terzi.
39. Le informazioni devono essere fornite, rispettivamente per la Mediazione Commerciale/LSerFi o per la Mediazione Lavoro/LL:⁸
- a. Quando si stabilisce un nuovo rapporto d'affari o di lavoro.
 - b. Quando un diritto rivendicato dal cliente o dal dipendente viene rifiutato.
 - c. In qualsiasi momento, su richiesta di un cliente o di un dipendente.
40. Le informazioni devono essere fornite in forma adeguata. Può essere reso disponibile in forma standardizzata su carta (es. foglio informativo) e/o in formato elettronico (es. sito web per la Mediazione Commerciale/LSerFi o intranet per la Mediazione Lavoro/LL).⁹

5.3 Obbligo di finanziamento

41. I contributi finanziari di FINSOM rispettano il *principio di causalità*.¹⁰
42. Il fornitore affiliato è tenuto a versare contributi finanziari (sez. 4.2).

6 Annullamento

43. Se il fornitore non ottiene l'adesione a un OAD-LRD, un'autorizzazione FINMA o l'iscrizione in un servizio di registrazione LSerFi, l'affiliazione viene annullata.
44. In caso di annullamento, su richiesta con prova del rifiuto dell'OAR-LBA, della FINMA o dell'organo di registrazione, FINSOM rimborsa la tassa di base annuale incassata per l'anno civile in corso.

⁶ Decisione TF 2C_462/2011 del 9.5.2012

⁷ Art. 79 cpv. 2 et 75 cpv. 5 LSerFi

⁸ Art. 79 al. 1 LSerFi

⁹ Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSerFi

¹⁰ Art. 80 LSerFi e *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)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

7 Dimissioni

- 45. Il fornitore può dimettersi ogni anno fino al 31 dicembre (*termine di dimissioni*).
- 46. Le dimissioni devono essere comunicate per iscritto (lettera postale o e-mail).
- 47. Le dimissioni devono indicare il motivo di dimissioni.
- 48. In caso di dimissioni, non è previsto il rimborso della tassa di base.
- 49. Le nuove domande di mediazione saranno trattate fino al 31 dicembre. Il procedimento in corso non deve essere interrotto. I costi del procedimento restano a carico della impresa dimissionaria.

8 Esclusione

- 50. FINSOM *deve* escludere un fornitore affiliato per i seguenti motivi:
 - a. Il fornitore non adempie ai propri obblighi (sez. 5), nonostante diversi solleciti.
 - b. FINSOM non riesce a contattare il fornitore tramite e-mail, posta ordinaria o telefono, nonostante diversi tentativi.
 - c. Il fornitore perde l'autorizzazione FINMA, l'adesione a un OAD-LRD o l'iscrizione in un servizio di registrazione LSerFi.
- 51. FINSOM *può* escludere un fornitore per altri motivi legittimi.
- 52. L'esclusione di un fornitore appartenente a un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione di altri fornitori del gruppo.
- 53. La direzione è competente a decidere dell'esclusione.
- 54. In caso di esclusione, la tassa di base annuale non viene rimborsata.

9 Riammissione

- 55. In caso di annullamento (sez. 6) o dimissioni (sez. 7), il fornitore che soddisfa le condizioni degli articoli 3 o 4 può affiliarsi nuovamente in qualsiasi momento.
- 56. In caso di esclusione (sez. 8), il fornitore può affiliarsi nuovamente se sono soddisfatte le seguenti condizioni:
 - a. Soddisfa le condizioni di cui agli articoli 3 o 4.
 - b. Non è soggetto a divieto di esercitare la sua attività nel settore finanziario svizzero.
 - c. Si acquieta eventuali fatture non pagate.
- 57. Una riammissione viene trattata come una nuova affiliazione immediata (sez. 4.1). Tra le altre cose, viene fatturata la tassa di base.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

10 Reclami

58. In caso di insoddisfazione, il fornitore può presentare un reclamo scritto alla Direzione, che risponderà entro 30 giorni.
59. Se il fornitore non è soddisfatto della risposta della Direzione, può rivolgersi al Dipartimento federale delle finanze (DFF).

11 ENTRATA IN VIGORE

Questo regolamento è stato adottato dalla Direzione il **28 maggio 2025**. È approvato dal Dipartimento federale delle finanze (DFF).

In caso di difficoltà interpretative dovute a discordanze tra le versioni in lingua francese e in lingua italiana del presente statuto, farà fede la versione in lingua francese.