

# 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	Affiliation.....	3
4.2	Facturation .....	3
4.2.1	Groupe financier .....	4
4.2.2	Encaissement par un tiers.....	4
4.2.3	Outsourcing.....	4
5	DEVOIRS DE L'AFFILIÉ .....	4
5.1	Devoir de réponse .....	4
5.2	Devoir d'information .....	5
5.3	Devoir de financement.....	6
6	ANNULATION .....	6
7	DÉMISSION.....	6
8	EXCLUSION.....	6
9	RÉADMISSION .....	7
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. Prestataires (ou *fournisseurs, 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.

## 3 Conditions d'affiliation

3. Les fournisseurs qui exercent une activité soumise à un type de surveillance<sup>1</sup> dans le secteur financier et les fournisseurs membres du même groupe financier que ces premiers, qui sont domiciliés en Suisse ou qui servent des clients en Suisse, peuvent s'affilier à FINSOM.
4. A l'exception des fournisseurs soumis à l'art. 77 LSFIn<sup>2</sup>, au moment de l'affiliation, le fournisseur soumis à une surveillance doit détenir l'autorisation, l'inscription ou l'assujettissement nécessaire pour exercer son activité légalement dans le secteur financier.
5. L'affiliation peut se faire par obligation légale (*obligatoire*)<sup>3</sup> ou par autorégulation (*volontaire*).
6. L'affiliation est au nom du fournisseur (*affiliation individuelle*).
7. En principe, l'affiliation couvre toutes les activités du fournisseur (*affiliation complète*). Le fournisseur peut limiter l'affiliation aux activités soumises à la LSFIn (*affiliation partielle*), à condition qu'il en informe FINSOM et les clients.
8. L'affiliation est pour une durée indéterminée jusqu'à *l'annulation* (sec. 6), *la démission* (sec. 7) ou *l'exclusion* (sec. 8).
9. 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.
10. Les affiliations, les refus et les exclusions (sec. 8) sont communiquées à la FINMA ou l'organe d'enregistrement LSFIn (ou *registre LSFIn*) si l'affiliation est obligatoire,<sup>4</sup> et peuvent être communiquées à ces derniers si l'affiliation est volontaire.

---

<sup>1</sup> Ex. Autorisation ou inscription FINMA, inscription dans un registre LSFIn, assujettissement OAR ou similaire.

<sup>2</sup> Ils peuvent être en cours d'autorisation FINMA ou d'inscription dans un registre LSFIn au moment de l'affiliation.

<sup>3</sup> Art. 77 LSFIn

<sup>4</sup> Art. 83 LSFIn

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Affiliation**

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

11. FINSOM peut aussi échanger des informations non accessibles au public avec la FINMA, l'organisme de surveillance, le registre LSFIn, 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.<sup>5</sup>
12. 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 efficiente de leur affiliation ainsi qu'à la rapidité d'une procédure de médiation.

## **4 Procédure d'affiliation**

### **4.1 Affiliation**

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

### **4.2 Facturation**

18. FINSOM facture une taxe de base annuelle par *année civile* (01 janvier au 31 décembre) ainsi que des éventuels frais de procédure (*contributions financières*).
19. Les contributions financières sont publiées sur le site internet de FINSOM.
20. En référence à la sec. 4.1, en cas d'affiliation immédiate, la première taxe de base est facturée quelques jours après réception du formulaire d'affiliation. En cas d'affiliation anticipée, la première taxe de base est facturée au début de l'année suivante.
21. 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.
22. La taxe de base annuelle est facturée directement au fournisseur affilié, sauf instructions contraire prévues aux sections. 4.2.1 ou 4.2.2.

---

<sup>5</sup> Art. 88 LSFIn

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Affiliation**

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

23. Pour des raisons de confidentialité, les éventuels frais de procédure sont facturés directement au fournisseur affilié.
24. FINSOM envoie ses factures par courriel selon les données enregistrées par le fournisseur affilié.
25. Sauf convention contraire, les factures sont payables dans les 30 jours.

### **4.2.1 Groupe financier**

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

### **4.2.2 Encaissement par un tiers<sup>6</sup>**

27. FINSOM peut désigner une ou plusieurs organisations tierces pour *encaisser* la taxe de base annuelle (sec. 4.2) et la *transférer* à FINSOM.
28. 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 médiation<sup>7</sup>.
29. 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**

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

## **5 Devoirs de l'affilié**

### **5.1 Devoir de réponse<sup>8</sup>**

31. 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.
32. Si le délai de 5 jours est trop court, le fournisseur peut demander une prolongation à condition d'avoir un juste motif.
33. Le fournisseur est libre de négocier un accord avec la partie adverse ou de suivre les conclusions de FINSOM, respectivement du médiateur.

---

<sup>6</sup> Art. 99 OSFin.

<sup>7</sup> Art. 3 let. d de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD).

<sup>8</sup> *Devoir de participation*, art. 78 LSFIn.

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## **Affiliation**

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

### **5.2 Devoir d'information**

34. FINSOM ne publie pas une liste des fournisseurs affiliés. Les listes publiques sont tenues par la FINMA ou le registre LSFIn, par exemple.
35. Le fournisseur affilié à la Médiation Commerciale/LSFin informe les clients de:
  - a. Son affiliation partielle (sec. 3), si applicable.
  - b. La procédure de réclamation à suivre *avant* de contacter FINSOM en cas d'insatisfaction concernant la relation commerciale.
  - c. La possibilité de contacter FINSOM en cas de refus d'un droit que fait valoir le client.
36. Le fournisseur affilié à la Médiation Travail/LTr informe ses employés de:
  - a. L'obligation<sup>9</sup> de l'employeur et des employés à contribuer à la gestion des conflits liés au travail.
  - b. La procédure interne à suivre, si possible, *avant* de contacter FINSOM en cas d'insatisfaction concernant la relation de travail.
  - c. La possibilité de contacter FINSOM en cas de difficultés à suivre la procédure interne (let. b) ou en cas de refus d'un droit que fait valoir l'employé.
37. Le fournisseur affilié informe les clients ou les employés aussi du/de:<sup>10</sup>
  - 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).
38. 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.
39. 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.
40. Les informations doivent être fournies, respectivement pour la Médiation Commerciale/LSFin ou la Médiation Travail/LTr:<sup>11</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 d'un employé.
41. 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).<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup> Décision TF 2C\_462/2011 du 9.5.2012

<sup>10</sup> Art. 79 al. 2 et 75 al. 5 LSFIn

<sup>11</sup> Art. 79 al. 1 LSFIn

<sup>12</sup> Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSFIn

# **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

## Affiliation

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

### **5.3 Devoir de financement**

42. Les contributions financières de FINSOM respectent le *principe de causalité*.<sup>13</sup>

43. Le fournisseur affilié doit s'acquitter de contributions financières (sec. 4.2).

### **6 Annulation**

44. Si le fournisseur soumis à une affiliation obligatoire (sec. 3) n'obtient pas une autorisation FINMA ou une inscription dans un registre LSFIn, l'affiliation sera annulée.

45. En cas d'annulation, sur demande avec preuve du refus de la FINMA ou du registre LSFIn, FINSOM rembourse la taxe de base annuelle encaissée de l'année civile en cours.

### **7 Démission**

46. Le fournisseur peut démissionner chaque année jusqu'au 31 décembre (*délai de démission*).

47. Une démission doit être annoncée par écrit (lettre postale ou courriel).

48. La démission doit indiquer le motif de démission.

49. Il n'y a pas de remboursement de la taxe de base.

50. 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**

51. 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 qui ne remplit plus les conditions pour exercer ses activités dans le secteur financier.

52. FINSOM *peut* exclure un fournisseur pour d'autres justes motifs.

53. L'exclusion d'un fournisseur qui appartient à un groupe n'a aucun impact sur l'affiliation d'autres fournisseurs du groupe.

---

<sup>13</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.*

54. La Direction est compétente pour décider de l'exclusion.
55. En cas d'exclusion, la taxe de base annuelle n'est pas remboursée.

## **9 Réadmission**

56. En cas d'annulation (sec. 6) ou de démission (sec. 7), le fournisseur qui remplit les conditions d'affiliation (sec. 3) peut s'affilier de nouveau en tout temps.
57. En cas d'exclusion (sec. 8), le fournisseur peut s'affilier de nouveau si les conditions suivantes sont réunies:
  - a. Il remplit les conditions d'affiliation (sec. 3).
  - 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.
58. Une réadmission est traitée comme une nouvelle affiliation immédiate (sec. 4.1). Entre autres, la taxe de base est facturée.

## **10 Réclamations**

59. En cas d'insatisfaction, le fournisseur peut réclamer par écrit auprès de la Direction qui répond dans un délai de 30 jours.
60. 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 novembre 2025**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).