



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	Affiliazione	3
4.2	Fatturazione.....	3
4.2.1	Gruppo finanziario	4
4.2.2	Incasso da parte di terzi.....	4
4.2.3	Outsourcing.....	4
5	OBBLIGHI DELL'AFFILIATO.....	4
5.1	Obbligo di riposta	4
5.2	Obbligo di informazione	5
5.3	Obbligo di finanziamento	6
6	ANNULLAMENTO	6
7	DIMISSIONI.....	6
8	ESCLUSIONE	6
9	RIAMMISSIONE	7
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 (*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.

3 Condizioni di affiliazione

3. I fornitori che esercitano un'attività soggetta a un tipo di vigilanza¹ nel settore finanziario e i fornitori membri dello stesso gruppo finanziario dei primi, che hanno sede in Svizzera o che servono clienti in Svizzera, possono affiliarsi a FINSOM.
4. Ad eccezione dei fornitori soggetti all'art. 77 LSerFi², al momento dell'affiliazione, il fornitore soggetto a una vigilanza deve essere in possesso dell'autorizzazione, dell'iscrizione o dell'assoggettamento necessari per esercitare legalmente la sua attività nel settore finanziario.
5. L'affiliazione può essere per obbligo legale (*obbligatoria*)³ o per autoregolamentazione (*volontaria*).
6. L'affiliazione è a nome del fornitore (*affiliazione individuale*).
7. Per principio, l'affiliazione copre tutte le attività del fornitore (*affiliazione completa*). Il fornitore può limitare l'affiliazione alle attività soggette alla LSerFi (*affiliazione parziale*), a condizione che ne informi FINSOM e i clienti.
8. L'affiliazione è a tempo indeterminato fino *all'annullamento* (sez. 6), alle *dimissioni* (sez. 7) o *all'esclusione* (sez. 8).
9. 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.
10. Le affiliazioni, i rifiuti e le esclusioni (sez. 8) sono comunicati alla FINMA o all'organo di registrazione LSerFi (o *registro LSerFi*) se l'affiliazione è obbligatoria,⁴ e possono essere comunicati a questi ultimi se l'affiliazione è volontaria.

¹ Es. Autorizzazione o iscrizione FINMA, iscrizione in un registro LSerFi, assoggettamento OAD o simili.

² Al momento dell'affiliazione possono essere in corso di autorizzazione FINMA o di iscrizione in un registro LSerFi.

³ Art. 77 LSerFi

⁴ Art. 83 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

11. FINSOM può inoltre scambiare informazioni non accessibili al pubblico con la FINMA, l'organismo di vigilanza, il registro LSerFi, 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.⁵
12. 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.

4 Procedura di affiliazione

4.1 Affiliazione

13. Per affiliarsi è sufficiente inviare 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.
14. È possibile affiliarsi a partire dall'anno civile in corso (*affiliazione immediata*) o in anticipo per l'anno civile successivo (*affiliazione anticipata*).
15. Con l'invio del modulo di affiliazione, il fornitore si affilia alla *Mediazione Commerciale/LSerFi*. È possibile aggiungere la *Mediazione Lavoro/LL*.
16. L'esattezza dei dati trasmessi a FINSOM è responsabilità del fornitore. Essa può essere verificata da FINSOM.
17. Il fornitore affiliato è tenuto a comunicare a FINSOM qualsiasi modifica dei dati registrati.

4.2 Fatturazione

18. FINSOM fattura una tassa di base annuale per *anno civile* (01 gennaio al 31 dicembre) ed eventuali spese procedurali (*contributi finanziari*).
19. I contributi finanziari sono pubblicati sul sito internet di FINSOM.
20. In riferimento alla sez. 4.1, in caso di affiliazione immediata, la prima tassa di base viene fatturata pochi giorni dopo il ricevimento del modulo di affiliazione. In caso di affiliazione anticipata, la prima tassa di base viene fatturata all'inizio dell'anno successivo.
21. 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.
22. 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.

⁵ Art. 88 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

- 23. Per motivi di confidenzialità, le spese di procedura vengono addebitate direttamente al fornitore affiliato.
- 24. FINSOM invierà le sue fatture via e-mail secondo i dati registrati dal fornitore affiliato.
- 25. Se non diversamente concordato, le fatture sono pagabili entro 30 giorni.

4.2.1 Gruppo finanziario

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

4.2.2 Incasso da parte di terzi⁶

- 27. FINSOM può designare una o più organizzazioni terze per *riscuotere* la tassa di base annuale (sez. 4.2) e *versarla* a FINSOM.
- 28. 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 mediazione⁷.
- 29. 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

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

5 Obblighi dell'affiliato

5.1 Obbligo di risposta⁸

- 31. 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.
- 32. Se il termine di 5 giorni è troppo breve, il fornitore può chiedere una proroga a condizione di avere un motivo valido.
- 33. Il fornitore è libero di negoziare un accordo con la controparte o di seguire le conclusioni di FINSOM, rispettivamente del mediatore.

⁶ Art. 99 OSerFi

⁷ Art. 3 lett. d della Legge federale contro la concorrenza sleale (LCSl).

⁸ *Obbligo di partecipazione*, art. 78 LSerFi.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

5.2 Obbligo di informazione

34. FINSOM non pubblica un elenco dei fornitori affiliati. Gli elenchi pubblici sono tenuti dalla FINMA o dal servizio di registrazione LSerFi, ad esempio.
35. Il fornitore affiliato alla Mediazione Commerciale/LSerFi informa i clienti di:
- La sua affiliazione parziale (sez. 3), se applicabile.
 - La procedura di reclamo da seguire *prima di* contattare FINSOM in caso di insoddisfazione riguardo al rapporto commerciale.
 - La possibilità di contattare FINSOM in caso di rifiuto di un diritto rivendicato dal cliente.
36. Il fornitore affiliato alla Mediazione Lavoro/LL informa i suoi dipendenti di:
- L'obbligo⁹ del datore di lavoro e dei dipendenti di contribuire alla gestione dei conflitti legati al lavoro.
 - La procedura interna da seguire, se possibile, *prima di* contattare FINSOM in caso di insoddisfazione riguardo al rapporto di lavoro.
 - La possibilità di contattare FINSOM in caso di difficoltà nel seguire la procedura interna (lit. b) o in caso di rifiuto di un diritto rivendicato dal dipendente.
37. Il fornitore affiliato informa i clienti o i dipendenti anche sul/sulla:¹⁰
- Nome e indirizzo URL di FINSOM.
 - Lingua o sulle lingue in cui è possibile inserire il FINSOM (FR, DE, IT e/o EN).
38. 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.
39. 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.
40. Le informazioni devono essere fornite, rispettivamente per la Mediazione Commerciale/LSerFi o per la Mediazione Lavoro/LL:¹¹
- Quando si stabilisce un nuovo rapporto d'affari o di lavoro.
 - Quando un diritto rivendicato dal cliente o dal dipendente viene rifiutato.
 - In qualsiasi momento, su richiesta di un cliente o di un dipendente.
41. 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).¹²

⁹ Decisione TF 2C_462/2011 del 9.5.2012

¹⁰ Art. 79 cpv. 2 et 75 cpv. 5 LSerFi

¹¹ Art. 79 al. 1 LSerFi

¹² Art. 9 al. 3 et 79 al. 2 LSerFi

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Affiliazione

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

5.3 Obbligo di finanziamento

42. I contributi finanziari di FINSOM rispettano il *principio di causalità*.¹³

43. Il fornitore affiliato è tenuto a versare contributi finanziari (sez. 4.2).

6 Annullamento

44. Se il fornitore soggetto all'obbligo di affiliazione (sez. 3) non ottiene l'autorizzazione FINMA o l'iscrizione in un registro LSerFi, l'affiliazione sarà annullata.

45. In caso di annullamento, su richiesta con prova del rifiuto della FINMA o del registro LSerFi, FINSOM rimborsa la tassa di base annuale incassata per l'anno civile in corso.

7 Dimissioni

46. Il fornitore può dimettersi ogni anno fino al 31 dicembre (*termine di dimissioni*).

47. Le dimissioni devono essere comunicate per iscritto (lettera postale o e-mail).

48. Le dimissioni devono indicare il motivo di dimissioni.

49. In caso di dimissioni, non è previsto il rimborso della tassa di base.

50. 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

51. 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 che non soddisfa più i requisiti per esercitare la propria attività nel settore finanziario.

52. FINSOM *può* escludere un fornitore per altri motivi legittimi.

53. L'esclusione di un fornitore appartenente a un gruppo non ha alcun impatto sull'affiliazione di altri fornitori del gruppo.

¹³ 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.

- 54. La direzione è competente a decidere dell'esclusione.
- 55. In caso di esclusione, la tassa di base annuale non viene rimborsata.

9 Riammissione

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

10 Reclami

- 59. In caso di insoddisfazione, il fornitore può presentare un reclamo scritto alla Direzione, che risponderà entro 30 giorni.
- 60. 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 novembre 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.