

FINSOM

Ombudsman des Services Financiers

Une alternative équitable, indépendante, impartiale, spécialisée et confidentielle, pour la prévention et la résolution de conflits ou litiges.

FINSOM

Depuis le 1er janvier 2020, l'affiliation à un organe de médiation Commerciale reconnu par le Département fédéral des finances (DFF) est une obligation pour les entreprises suisses et étrangères qui fournissent à titre professionnel des services financiers, en Suisse ou vers la Suisse, à des clients privés. Les prestataires de services financiers qui ne sont pas soumis à cette obligation peuvent s'affilier volontairement. FINSOM est un organe de médiation reconnu au sens de la Loi sur les Services Financiers (LSFin).

Activités

FINSOM administre un système de Médiation pour les conflits commerciaux entre professionnel et client ou liés au travail. Elle agit sur mandat légal accordé par le DFF pour la Médiation Commerciale et sur mandat privé des entreprises affiliées pour la Médiation Travail. Selon son mandat légal, FINSOM a d'autres activités liées à la surveillance du marché financier et l'information au public.

Conditions d'affiliation

Les entreprises suisses ou étrangères qui exercent les activités suivantes (services financiers) à titre professionnel, en Suisse ou pour des clients en Suisse, peuvent s'affilier à FINSOM:

- L'acquisition ou l'aliénation d'instruments financiers (définition art. 3 let a LSFin).
- La réception et la transmission d'ordres portant sur des instruments financiers.
- La gestion d'instruments financiers (gestion de fortune).
- L'émission de recommandations personnalisées concernant des opérations sur instruments financiers (conseil en placement).
- L'octroi de crédits pour exécuter des opérations sur instruments financiers.

Avantages

- Grâce à ses buts d'intérêt public et son niveau d'indépendance unique dans le marché financier suisse, FINSOM fournit une garantie d'impartialité optimale qui assure une procédure de médiation équitable.
- L'organisation de FINSOM garantit l'indépendance et les compétences techniques de son Ombudsman, ses Médiateurs et Experts qui réunissent une expertise notamment dans le domaine bancaire, de la gestion de fortune, des trusts, des placements collectifs, du négoce, des assurances, de la finance digitale (Fintech), du marketing et de la distribution, de la gestion des réclamations et la résolution de conflits ou de litiges, du droit, de la réglementation et surveillance du marché financier suisse.
- Le réseau FINSOM est présent en Valais mais également à Genève, Zürich et au Tessin. Il peut traiter des réclamations et mener des médiations impliquant des parties dans toute la Suisse et à l'étranger, en quatre langues, à distance ou en présence.
- La Médiation Commerciale et la Médiation Travail, disponibles séparément, permettent de remplir deux obligations légales en Suisse optimisant la gestion des risques.
- La procédure d'affiliation prend quelques minutes seulement. Il suffit de prendre connaissance des règlements et de soumettre le formulaire d'affiliation en ligne.

« FINSOM est le premier et le seul organe de médiation dans le secteur financier suisse qui agit dans l'intérêt public tout en étant indépendant de l'État ainsi que des organisations sectorielles ou de branche, des chambres de commerce et des prestataires de services financiers. En s'affiliant, une entreprise investit dans la satisfaction de sa clientèle tout en optimisant sa gestion des risques grâce à l'indépendance unique de FINSOM dans le secteur financier suisse, sa gouvernance et sa spécialisation. »

Contributions financières

Selon les articles 75 al. 1 et 80 LSFIn ainsi que les dispositions sur la protection de la santé au travail, les entreprises affiliées financent l'organe de médiation collectivement et les procédures de médiation individuellement.

Les contributions financières de FINSOM sont **transparentes, équitables et proportionnelles** au risque.

Taxe de base annuelle

Chaque entreprise affiliée verse une taxe de base annuelle en fonction de **sa taille, sa stratégie, son type d'autorisation** et le type de médiation. La Médiation Commerciale et la Médiation Travail sont **disponibles séparément**, à choix de l'entreprise affiliée.

- **Médiation Commerciale (LSFin):** CHF 34 par employé en Suisse attribué aux activités couvertes par l'affiliation de l'entité juridique assujettie FINMA, ou CHF 34 par "conseiller à la clientèle" (art 28 LSFIn) pour les autres entreprises. Maximum CHF 2'400 par an.
- **Médiation Travail (LTr):** CHF 50 par employé en Suisse. Maximum CHF 2'400 par an.

Les rabais sont déjà intégrés dans le mode de calcul de la taxe de base de FINSOM selon le profil risque inhérent de l'entreprise affiliée, conformément au principe de causalité (art. 80 LSFIn).

La taxe de base perçue en 2020 vaut pour 2021.

Voir FAQ sous www.finsom.ch: Comment calculer la taxe de base annuelle? Pourquoi seulement CHF 34?

Autres frais administratifs

- **Frais de rappel:** CHF 50
- **Frais de remboursement:** CHF 200

FINSOM rembourse la taxe de base sous déduction de CHF 200, si l'autorisation FINMA ou l'enregistrement dans registre de conseillers n'est pas accordé. Cette disposition ne s'applique pas aux entreprises déjà autorisées ou enregistrées lors de leur affiliation ou qui exerçaient leurs activités avant le 1er janvier 2020.

Frais de procédure

En cas d'admission à la médiation, les tarifs suivants sont à la charge de l'entreprise affiliée concernée et s'appliquent à la Médiation Commerciale et la Médiation Travail.

- **Cas simple:** CHF 500 par dossier
- **Cas complexe:** CHF 200 de l'heure
- **Frais administratifs:** CHF 50 par dossier

La médiation se fait à distance ou dans un local désigné par FINSOM. Les éventuels frais de salle de séance sont à la charge de l'entreprise.

Rappel: Selon le règlement de procédure FINSOM, une procédure de médiation vouée à l'échec doit être refusée ou interrompue.

Contact

FINSOM
Valais – Genève – Zürich - Tessin
www.finsom.ch

Tel Office: (+41) 27 564 04 11
E-Mail Office: info@finsom.ch

Tel Direction: (+41) 79 520 00 51
E-Mail Direction: jlygren@finsom.ch