



STATUTO



OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

1	FORMA GIURIDICA E DENOMINAZIONE.....	2
2	FINALITÀ	2
3	SEDE.....	3
4	ORGANI	3
5	FINANZIAMENTO.....	3
6	MEMBRI.....	3
6.1	Diritto di voto	3
6.2	Condizioni di ammissione dei membri.....	4
6.2.1	Membri Attivi.....	4
6.2.2	Membri Passivi.....	4
6.3	Dimissioni ed esclusione	4
7	ASSEMBLEA GENERALE	5
7.1	Composizione.....	5
7.2	Compiti e Poteri	5
7.3	Convocazione	6
7.4	Presidenza.....	6
7.5	Decisioni.....	6
7.6	Ordine del giorno.....	7
8	DIREZIONE.....	7
8.1	Composizione.....	8
8.2	Rappresentanza.....	8
8.3	Compiti e Poteri	8
9	ORGANO DI REVISIONE	9
10	ESERCIZIO SOCIALE.....	10
11	VIGILANZA.....	10
12	SCIoglimento	10
13	ADOZIONE	10

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

1 FORMA GIURIDICA E DENOMINAZIONE

1. Con la denominazione di

Financial Services Ombudsman (FINSOM)
(Ombudsman des Services Financiers (OMSF))
(Ombudsman für Finanzdienstleistungen (OMFD))
(Ombudsman dei Servizi Finanziari (OMSF))

2. L'Associazione, costituita il 12 agosto 2018, è disciplinata dagli articoli 60 e seguenti del Codice civile svizzero e dal presente statuto, che in particolare ne definisce l'organizzazione e le condizioni di ammissione dei membri. Il presente statuto sostituisce quello del 14 luglio 2021.

2 FINALITÀ

3. L'Associazione si propone di sviluppare un "sistema di mediazione" indipendente, imparziale, specializzato, trasparente e accessibile ai sensi della Legge sui Servizi Finanziari (LSerFi) et la Legge sugli Istituti Finanziari (LIsFi). In particolare, l'Associazione esiste e agisce in virtù di un mandato legale conferito dal DFF, ma potrà esercitare altre attività analoghe nell'ambito di mandati privati che non pongano conflitti d'interesse. Non ha scopi di lucro, non opera su base commerciale e agisce nell'interesse pubblico.
4. FINSOM è un "organo di mediazione" o "ufficio dell'ombudsman".
5. Attraverso le sue attività FINSOM consente alle imprese affiliate di rispettare determinati obblighi di legge in materia di tutela degli investitori e di salute sul lavoro, nonché di gestire i rischi operativi¹ e di reputazione. Contribuisce a:
 - a. La tutela dei clienti, dei dipendenti e delle imprese contro le pratiche commerciali sleali.
 - b. Il buon funzionamento della libera economia ai sensi dell'articolo 94 della Costituzione federale.
 - c. La vigilanza del mercato finanziario.
 - d. La riduzione dei costi della salute sul lavoro.
 - e. Alleviare il peso del sistema giudiziario.
6. L'esistenza di FINSOM contribuisce inoltre all'immagine della piazza finanziaria svizzera e alla tutela della sua reputazione.

¹ I rischi operativi sono così definiti: "il rischio di perdite causate dall'inadeguatezza o dall'inefficacia di procedure interne, di persone o di sistemi, o incorse in seguito a eventi esterni". Tale definizione comprende il complesso dei rischi giuridici e di conformità, nella misura in cui essi rappresentino una perdita finanziaria diretta, ossia vi sono comprese le sanzioni comminate da autorità di vigilanza o da altre autorità.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

3 SEDE

7. La sede dell'Associazione è stabilita a Martigny.
8. L'Associazione ha deciso spontaneamente di iscriversi al Registro di Commercio.
9. L'Associazione è costituita a tempo indeterminato.

4 ORGANI

10. L'Associazione comprende i seguenti organi:
 - a. L'Assemblea Generale.
 - b. La Direzione.
 - c. L'Organo di revisione.

5 FINANZIAMENTO

11. Le risorse dell'Associazione provengono dai contributi finanziari delle imprese affiliate, da eventuali donazioni o legati e da sovvenzioni dei poteri pubblici.
12. Gli impegni dell'Associazione sono garantiti dai suoi beni, restando esclusa qualsiasi responsabilità personale dei suoi membri.

6 MEMBRI

13. L'Associazione comprende due categorie di membri:
 - a. I **Membri Attivi**: i membri dell'Assemblea Generale.
 - b. I **Membri Passivi**: Imprese che si affiliano a un sistema di mediazione FINSOM.

6.1 Diritto di voto

14. Per garantire l'indipendenza organizzativa e finanziaria di FINSOM, nel rispetto degli obblighi di legge, il diritto di voto è limitato ai Membri Attivi.
15. Nelle risoluzioni sociali concernenti un interesse privato od una controversia giuridica fra la società da una parte ed un socio, il suo coniuge od un suo parente in linea retta dall'altra parte, il Membro Attivo è escluso per legge dal diritto di voto.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

6.2 Condizioni di ammissione dei membri

6.2.1 Membri Attivi

16. I membri attivi sono persone fisiche.
17. Ci possono essere da 5 a 7 Membri Attivi, la maggioranza dei quali deve essere indipendente dalle imprese affiliate. Anche gli interessi dei clienti privati, professionali e istituzionali e la salute sul lavoro devono essere adeguatamente rappresentati. I membri devono essere indipendenti dalla Direzione.
18. I Membri Attivi devono agire nell'interesse pubblico. Insieme, devono formare un comitato multidisciplinare e multilingue. Le competenze tecniche e pratiche in materia di tutela degli investitori o dei consumatori, tutela della salute, governance, gestione del rischio e controllo interno, nonché la conoscenza della regolamentazione e del funzionamento dei mercati finanziari, devono essere combinate.
19. Essi sono tenuti a dichiarare eventuali conflitti d'interesse, e in particolare le eventuali funzioni svolte presso una impresa affiliata e i rapporti di parentela o contrattuali con quest'ultimo, nonché eventuali rapporti di parentela con la Direzione.
20. I Membri Attivi non possono svolgere funzioni operative nell'Associazione, né ricevere mandati da quest'ultima.
21. Essi devono garantire una disponibilità sufficiente per svolgere le loro funzioni ed essere domiciliati in Svizzera.
22. L'Assemblea Generale decide le nomine dei Membri Attivi, che è soggetta all'approvazione del DFF in conformità con l'art. 84 LSerFi. Ove necessario, i membri dell'Assemblea Generale sono designati dal DFF.

6.2.2 Membri Passivi²

23. La Direzione decide sull'ammissione delle imprese e definisce le condizioni di ammissione in un regolamento approvato dal DFF che completa gli statuti.

6.3 Dimissioni ed esclusione

24. Si perde la qualità di membro:
 - a. Dando le dimissioni.
 - b. Se non sono più garantite le condizioni di ammissione.
 - c. Se l'impresa affiliata non adempie ai propri obblighi in materia di mediazione, ripetutamente.³
 - d. Per altri giustificati motivi.
25. Tutte le esclusioni di Membri Attivi sono di competenza dell'Assemblea Generale, di concerto con il DFF.
26. L'esclusione di una impresa affiliata è di competenza della Direzione.

² Semplificazione di questa sezione il 26 dicembre 2020 senza alcun cambiamento di significato

³ Art. 82 LSerFi

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

27. La decisione di esclusione deve essere presa con la dovuta diligenza richiesta dalle circostanze.
28. In caso di perdita dell'affiliazione, i contributi finanziari rimangono dovuti.

7 ASSEMBLEA GENERALE

29. L'Assemblea Generale è il massimo organo direttivo dell'Associazione e l'organo di controllo.
30. Il suo compito principale è garantire l'indipendenza e l'imparzialità organizzativa e finanziaria della Direzione, nonché le sue competenze tecniche. L'Assemblea deve svolgere il suo ruolo con obiettività e imparzialità, libera da conflitti di interessi e da pressioni di terzi.
31. Essa deve operare nell'interesse pubblico.
32. Ai componenti dell'Assemblea Generale potranno essere rimborsate le spese sostenute per la loro partecipazione alle assemblee.

7.1 Composizione

33. L'Assemblea Generale è composta da Membri Attivi.
34. Per garantire l'indipendenza organizzativa e finanziaria, l'imparzialità e le competenze di FINSOM, l'Assemblea Generale costituita deve possedere i seguenti requisiti:
 - a. Possedere le competenze necessarie per valutare le capacità tecniche della Direzione in relazione alla gestione di "un sistema di mediazione" e la "mediazione".
 - b. Garantire l'indipendenza sul piano organizzativo e finanziario nonché l'imparzialità della Direzione.

7.2 Compiti e Poteri

35. All'Assemblea Generale sono attribuiti i compiti e i poteri descritti qui di seguito. Lei:
 - a. Approva lo statuto redatto dalla Direzione.
 - b. Nomina i Membri Attivi.
 - c. Nomina la Direzione e ne stabilisce la remunerazione.
 - d. Nomina l'Organo di revisione e ne stabilisce la remunerazione.
 - e. Vigila sul rispetto dello statuto.
 - f. Consiglia la Direzione sull'orientamento e sull'amministrazione dell'Associazione.
 - g. Contribuisce a fare in modo che il sistema di mediazione disponga di risorse sufficienti per gestire l'Associazione e le procedure.
 - h. Regola gli affari che esulano dalla competenza di altri organi sociali.
 - i. Controlla l'attività degli altri organi.
 - j. Allevia il lavoro degli altri organi.
36. Conformemente agli standard internazionali e alle regole applicabili ai giudici del Tribunale federale, per garantirne l'indipendenza e l'imparzialità l'Assemblea Generale nomina la Direzione per una durata non inferiore a sei anni, prorogabile ogni cinque anni.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

37. La Direzione deve essere indipendente "*come un giudice*"⁴ e disponibile. Il mandato è conferito a un tasso fisso sufficiente a garantire una leadership e una gestione indipendente, imparziale e professionale dell'Associazione. La sua retribuzione è indicizzata allo stipendio del Presidente del Tribunale cantonale del luogo in cui ha sede.
38. Al fine di evitare conflitti di interesse, non possono essere fissati obiettivi per la Direzione in merito all'acquisizione di affiliazioni, al numero di procedure o al tasso di successo nella risoluzione del conflitto.
39. L'Assemblea Generale può revocare il mandato della Direzione solo per motivi importanti.

7.3 Convocazione

40. La Direzione convoca in assemblea ordinaria l'Assemblea Generale almeno una volta all'anno con un preavviso di 20 giorni.
41. La Direzione può convocare l'Assemblea Generale ogni qualvolta se ne presenti la necessità.
42. Le convocazioni possono essere inviate con una lettera o con posta elettronica.

7.4 Presidenza

43. L'assemblea è presieduta dalla Direzione.
44. La Direzione, o il Segretario Generale da essa designato, redige il verbale dell'assemblea e lo firma.
45. Il verbale deve essere comunicato ai membri dell'Assemblea Generale con un termine di 30 giorni per verificarne il contenuto.

7.5 Decisioni

46. Tutti i soci attivi hanno pari diritto di voto.
47. Le delibere dell'Assemblea Generale sono approvate a maggioranza semplice dei membri presenti.
48. Prima della delibera dell'Assemblea Generale, la Direzione dovrà sottoporre anticipatamente all'approvazione del DFF tutte le modifiche dello statuto.
49. Le delibere di nomina e di esclusione di un membro attivo devono essere preventivamente autorizzate dal DFF. Lo stesso vale per la designazione e la revoca della Direzione.
50. Si potrà deliberare su argomenti all'ordine del giorno, purché tutti i Membri Attivi presenti siano d'accordo per discuterli.

⁴ *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman*, David Thomas and Francis Frizon for THE WORLD BANK, January 2012.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

51. Inoltre, le proposte dei Membri Attivi o della Direzione potranno essere diramate ai partecipanti all'assemblea generale e approvate con delibera scritta. In questo caso le proposte dovranno essere formulate in modo chiaro e preciso, in modo da permettere ai Membri Attivi di rispondere inequivocabilmente con un semplice sì o un no. Se il quesito è complesso, alla proposta si dovranno allegare informazioni e documenti supplementari. La proposta dovrà essere sottoposta a tutti i Membri Attivi concedendo almeno 5 giorni per la risposta. La mancata risposta entro tale periodo sarà considerata un'astensione. Saranno considerate valide le risposte firmate inviate a giro di posta o via fax o con posta elettronica, purché in quest'ultimo caso vi sia allegata una copia "pdf" firmata e contenente la risposta alla proposta formulata. Il documento originale dovrà seguire per posta, anche se quest'invio non costituisce una condizione necessaria per l'ammissibilità della risposta del membro attivo.
52. Le astensioni non contano come voti contrari.
53. Non sono ammessi i voti per procura.
54. In caso di parità di voti, la decisione definitiva spetterà alla Direzione o al DFF.

7.6 Ordine del giorno

55. L'ordine del giorno dell'assemblea annuale ordinaria dovrà imperativamente comprendere:
 - a. Una presentazione del resoconto operativo della Direzione.
 - b. Uno scambio di punti di vista o di decisioni sullo sviluppo dell'Associazione.
 - c. Una dichiarazione e una valutazione delle condizioni di ammissione dei Membri Attivi.
 - d. Una dichiarazione dell'indipendenza della Direzione.
 - e. Le singole proposte.
56. La Direzione è tenuta a mettere all'ordine del giorno dell'Assemblea Generale ogni proposta di un membro attivo presentata per iscritto con almeno 30 giorni di anticipo.

8 DIREZIONE

57. La Direzione è l'organo amministrativo dell'Associazione.
58. Il suo compito principale è dirigere e gestire l'Associazione, garantendone l'indipendenza organizzativa e finanziaria nel rispetto della legge, degli standard internazionali e dello statuto.
59. Essa esercita anche la funzione di "mediatore" e può svolgere procedure di mediazione.
60. Deve esercitare il suo ruolo senza alcun conflitto di interessi o pressione da parte di terzi e in modo obiettivo e imparziale.
61. La disponibilità e il lavoro della Direzione sono remunerati.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

8.1 Composizione

62. La Direzione è composta da una persona fisica (“Direttore” o “Ombudsman”).
63. A garanzia delle sue competenze tecniche, la Direzione deve adempiere le seguenti condizioni cumulative:
- 63.a. Possedere conoscenze adeguate del settore finanziario, della sua normativa e della vigilanza, nonché dei servizi e degli strumenti finanziari.
 - 63.b. Possedere competenze personali e cognizioni adeguate in materia di composizione stragiudiziale dei contenziosi.
 - 63.c. Possedere almeno 10 anni di esperienza professionale in imprese attive nel settore dei servizi finanziari.⁵
 - 63.d. Possedere le competenze necessarie per dirigere e gestire l’Associazione, in particolare per quanto riguarda il governo d’impresa, la gestione dei rischi e il controllo interno.
64. Al fine di garantire la sua indipendenza e imparzialità, in linea di principio, la Direzione non può avere stretti rapporti con le organizzazioni del settore o con i membri dell’Associazione. La Direzione dichiara i suoi stretti rapporti o relazioni d'affari che comportano il rischio di conflitti d'interesse.

8.2 Rappresentanza

65. L’Associazione è validamente vincolata dalla firma singola della Direzione.
66. La Direzione istituisce una firma congiunta a seconda della dimensione dell’Associazione e del personale a disposizione.

8.3 Compiti e Poteri

67. La Direzione ha il diritto e il dovere di gestire gli affari di FINSOM in modo indipendente, senza istruzioni da parte di terzi, e di rappresentarlo, in conformità alla legge, agli standard internazionali e allo Statuto.
68. La Direzione generale sta sviluppando un sistema di mediazione che corrisponde all'elevata reputazione della piazza finanziaria svizzera e ai suoi standard in termini di governance, gestione del rischio e controllo interno. Garantisce, tra l'altro, il rispetto del segreto professionale e la riservatezza della procedura di mediazione. La Direzione assicura un adeguato controllo del rischio di conflitto di interessi.
69. Prepara gli statuti, le regole per l'affiliazione delle imprese, il regolamento di procedura per la mediazione e i contributi finanziari e li sottopone al DFF per l'approvazione.
70. La Direzione organizza la sua sostituzione in modo adeguato.
71. La Direzione applica un controllo della qualità che garantisca l’efficacia e l’efficienza della procedura di mediazione e il miglioramento costante delle sue attività.
72. La Direzione gestisce il personale di FINSOM in modo tale da garantire la necessaria competenza tecnica per trattare una varietà di casi, in diverse lingue.

⁵Non è sufficiente aver svolto un lavoro autonomo nel settore finanziario o essere stato un fornitore esterno di servizi.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

73. La Direzione può delegare dei compiti ad altre entità interne oppure a terzi. Devono essere garantiti i principi di indipendenza, imparzialità, competenza e riservatezza. La Direzione vigila sulla corretta esecuzione degli incarichi delegati.
74. La Direzione può designare organizzazioni del settore per la riscossione dei compensi di base da parte delle imprese affiliate. Sono garantite la competenza di FINSOM e la sua indipendenza. Le organizzazioni del settore non possono riscuotere le spese processuali.
75. La Direzione stabilisce un budget e un piano di finanziamento che non dipende dal numero di procedimenti di mediazione e che copre almeno le spese relative a:
- L'amministrazione dell'Associazione.
 - L'amministrazione delle accettazioni e delle esclusioni.
 - L'accessibilità e la disponibilità della procedura di mediazione.⁶
 - La redazione e la pubblicazione del rapporto annuale.
 - L'adempimento degli obblighi d'informazione.
 - L'accantonamento di riserve adeguate.
76. Il budget e il piano di finanziamento sono elaborati in consultazione con il DFF e sottoposti all'approvazione di quest'ultimo.
77. La Direzione redige i libri contabili dell'Associazione. Si applicano per analogia le disposizioni del codice delle obbligazioni in materia di contabilità commerciale e di presentazione dei conti.
78. La Direzione assicura che l'organo di mediazione informi il pubblico sulla sua organizzazione, i suoi regolamenti, i suoi contributi finanziari (compresi gli onorari procedurali), in modo trasparente e nel rispetto della legge.
79. In conformità alla legge, la Direzione assicura che l'organo di mediazione fornisca alle autorità di vigilanza competenti informazioni sulle imprese affiliate, respinte o escluse e pubblici un rapporto annuale di attività.
80. La Direzione provvede affinché gli scambi di informazioni non accessibili al pubblico con la FINMA, l'organo di vigilanza, il servizio di registrazione, l'organo di verifica e il DFF siano necessari per l'esercizio delle loro funzioni. La confidenzialità della procedura di mediazione deve essere mantenuta.

9 ORGANNO DI REVISIONE

81. L'Associazione effettua annualmente una revisione limitata.
82. L'Associazione dovrà sottoporre la contabilità alla revisione ordinaria di un organo competente se nei due esercizi successivi saranno superati due dei seguenti valori:
- Totale del bilancio: 10 milioni di franchi;
 - Giro d'affari: 20 milioni di franchi;
 - personale: media annua di 50 dipendenti a tempo pieno.
83. Sono applicabili le disposizioni del codice delle obbligazioni in materia di organi di revisione di una società anonima.

⁶ Comprende la disponibilità di un servizio permanente o una hotline.

OMBUDSMAN DEI SERVIZI FINANZIARI

Statuto

Tutte le espressioni al genere maschile si riferiscono anche al femminile

10 ESERCIZIO SOCIALE

84. L'esercizio sociale inizia il 1° gennaio e termina il 31 dicembre di ogni anno; la data della prima chiusura è stata stabilita al 31 dicembre 2019.

11 VIGILANZA

85. L'Associazione è soggetta al riconoscimento e alla supervisione del DFF per le sue attività soggette al LSerFi.

86. Può essere soggetto ad altre disposizioni di vigilanza per le attività svolte in aggiunta.

87. FINSOM non è soggetto a FINMA.

12 SCIoglimento

88. L'Assemblea Generale delibera a maggioranza dei membri presenti lo scioglimento dell'Associazione. L'eventuale attivo sarà attribuito a un organismo che si proponga di raggiungere finalità analoghe.

89. La perdita del riconoscimento del DFF non comporta lo scioglimento automatico dell'Associazione.

13 ADOZIONE

90. Il presente statuto è stato adottato dall'assemblea generale del **27 gennaio 2021**, dopo l'approvazione del DFF del **21 gennaio 2021**.

91. Il presente statuto sostituisce il precedente statuto del **14 luglio 2020**.

Per conto dell'Associazione

La Direzione

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.