RÈGLEMENT DE L'OFFICE DE MÉDIATION

I. TÂCHE DE L'OFFICE DE MÉDIATION

Dans le cadre du but de la Fondation, l'Office de médiation s'entremet de manière indépendante et neutre en cas de divergence d'opinion entre preneurs d'assurance, assurés, bénéficiaires et requérants d'une part (ci-après : requérants) et les sociétés d'assurances privées affiliées à la Fondation, la SUVA, y compris l'assurance-militaire que gère la SUVA ou d'autres assurances-accidents de droit public, d'autre part (ci-après : assureurs) dans le cadre d'affaires de droit des assurances ainsi que pour les contrats de prêts hypothécaires liés à un logement dans lequel l'emprunteur réside lui-même.

Dans le cadre de sa compétence, l'Office de médiation examine les requêtes qui lui sont transmises, donne des renseignements et, si cela lui paraît approprié, intervient auprès de l'assureur concerné pour éclaircir une affaire concrète dont elle est saisie. Elle tente de trouver une issue amiable au litige.

II. COMPÉTENCE DE L'OFFICE DE MÉDIATION

L'Office de médiation peut entreprendre toutes les mesures qui lui apparaissent nécessaires pour se former sa propre opinion et pour régler correctement une divergence d'opinion. Il peut en particulier :

- requérir des renseignements des assureurs
- obtenir un dossier complet de l'assureur dans la mesure où il n'est pas possible au requérant de le fournir lui-même
- inviter l'assureur concerné à prendre position
- transmettre aux parties des propositions de transaction
- dans les cas de principe qui touchent un grand nombre d'assurés, demander une expertise si cela est nécessaire
- après une intervention dépourvue de succès auprès d'un assureur, transmettre au requérant la position de l'assureur, au besoin communiquer au requérant le point de vue contraire de l'Office de médiation et, cas échéant, lui conseiller le recours à un avocat et/ou la voie judiciaire. L'assureur concerné doit être informé de cette recommandation.

L'Office de médiation ne peut ni rendre des jugements contraignants ni agir pour le requérant comme le ferait un avocat. Il ne donne pas de conseils généraux en matière d'assurance ni de renseignements juridiques de nature générale.

L'Office de médiation ne peut pas intervenir dans les affaires

- qui concernent exclusivement la politique commerciale de l'assureur
- qui sont du ressort des autorités de surveillance
- déjà pendantes devant une autorité de conciliation ou les tribunaux, ou pour lesquelles court déjà un délai pour déposer une opposition (LAA/LAM) ou de recours (LAA/LAM). L'Office de médiation n'examine ni des décisions entrées en force, ni des décisions sur opposition, ni des points tranchés par un tribunal.
- dans lesquelles le requérant est ou était représenté par un avocat, une protection juridique ou d'autres mandataires professionnels, notamment une personne professionnellement active dans le domaine de l'assurance. En cas de représentation professionnelle par un autre mandataire, l'office de médiation peut admettre sa compétence après l'arrêt définitif du mandat par le mandataire concerné.
- qui lui sont soumises par les médias, des communautés ou des assureurs

III. PROCÉDURE

1. Saisine de l'Office de médiation

- L'Office de médiation peut être saisi par des personnes physiques ou morales, tant que les créances existantes faisant l'objet d'un litige avec un assureur ne sont pas déjà prescrites ou périmées.
- Les requêtes doivent être soumises au moyen du formulaire idoine, par courrier postal ou via la plateforme en ligne. Le formulaire est disponible sur le site web de l'office de médiation. Les requêtes envoyées par courrier sans formulaire sont acceptées si la personne concernée n'a pas accès à Internet. Les requêtes envoyées par e-mail ne sont pas acceptées. Des clarifications préalables par téléphone sont possibles.
- Le recours à l'office de médiation présuppose la volonté du requérant de clarifier la question, de régler le différend à l'amiable et d'adopter une attitude coopérative et respectueuse envers l'office de médiation.
- L'office de médiation élabore des lignes directrices relatives à la communication et à la gestion des comportements inappropriés des requérants, qui peuvent être consultées sur le site web.
- L'Office de médiation travaille dans les langues officielles, soit l'allemand, le français et l'italien. Les requêtes en anglais sont également prises en considération ; l'Office de médiation se réserve cependant de leur répondre dans une langue officielle.

2. Devoir de collaboration du requérant

- Les requérants doivent collaborer à l'établissement des faits déterminants. Ils doivent remettre à l'Office de médiation, d'office ou sur demande, un dossier complet. L'Office de médiation peut renvoyer le requérant à faire valoir ses prétentions d'abord directement auprès de l'assureur en exigeant de lui une réponse écrite. L'Office de médiation peut

subordonner le traitement d'une demande à une coopération appropriée du requérant et impartir des délais. Ce qui est considéré comme une coopération appropriée est également déterminé par les lignes directrices relatives au traitement des comportements inappropriés, disponibles sur le site web.

3. Respect des délais

- Les requérants supportent seuls la responsabilité de respecter les délais légaux et contractuels, en particulier aussi pour ceux qui arrivent à échéance à proximité immédiate de la réception de leur requête par l'Office de médiation. Le fait de saisir l'Office de médiation n'interrompt pas la prescription et ne suspend pas les délais.
- S'agissant des mesures à prendre pour garantir le respect des délais, les requérants doivent prendre en compte le fait que l'Office de médiation ne peut garantir un traitement immédiat de chaque demande, notamment en cas de charge de travail élevée, pour des questions complexes ou en présence d'une documentation incomplète.

4. Pouvoir d'examen

- La décision de l'Office de médiation repose sur le droit et la loi. L'Office de médiation examine, en tenant compte des arguments du requérant, si la décision de l'assureur correspond aux dispositions légales ou contractuelles et si l'appréciation de l'assureur repose sur des critères fondés. Il examine dans tous les cas, de façon neutre et objective, quels sont les droits et les devoirs des requérants et leur fait connaître sa propre appréciation de l'affaire litigieuse. Il peut limiter l'appréciation juridique aux points essentiels.
- L'Ombudsman décide sans recours de l'entrée en matière sur une requête, de la procédure à suivre, de l'examen de la situation du point de vue des faits et du droit ainsi que sur les propositions de solution ; un recours au Conseil de Fondation est exclu.
- La saisine de l'Office de médiation n'exclut en aucun cas le recours ultérieur à la voie juridique.

5. Intervention

- Lorsque l'Ombudsman l'estime approprié, que ce soit pour la clarification des questions litigieuses ou dans le but de résoudre un conflit, il intervient auprès de sa personne de contact auprès de l'assureur concerné.

6. Prise de position des compagnies d'assurance

- L'Ombudsman veille à ce que, dans la mesure du possible, ses interventions auprès des assureurs soient traitées par une personne pas encore impliquée dans le traitement de la situation et à ce que la prise de position intervienne dans un délai approprié.

- Les prises de position des assureurs doivent être adressées à l'Ombudsman. La prise de position finale de l'assureur intervient par écrit et peut être mise à la disposition du requérant sous forme de copie.

7. Gratuité de la procédure

- Les services de la Fondation sont gratuits pour les requérants.

8. Confidentialité

- Chaque collaborateur de l'Office de médiation est soumis au secret des affaires.
- Les collaborateurs ne fournissent aux tiers aucune information relative à un cas susceptible de déterminer qui sont les parties à la procédure.

IV. RAPPORTS ENTRE L'OMBUDSMAN ET LE CONSEIL DE FONDATION

L'Ombudsman est soumis au Conseil de fondation et ne répond qu'envers lui. Le Conseil de fondation, sur requête de l'Ombudsman, se prononce sur des questions de politique générale, la nomination des représentants régionaux, le budget, les effectifs, les salaires. Il adopte en outre le rapport et les comptes annuels. Dans le cadre des effectifs déterminés par le Conseil de fondation, l'engagement de personnel est de la compétence de l'Ombudsman, à l'exception des représentants régionaux.

Adoption : 15.12.2025
Entrée en force : 01.01.2026
Remplace le règlement de 2024

Le Président du Conseil de fondation:



Matthias Michel