

**ORGANE DE MÉDIATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS (OFD)**  
**RÈGLEMENT DE PROCÉDURE**

Sur la base de l'art. 84 al. 2 let. d LSFIn et l'art. 19 al. 2 des statuts de l'association, le comité édicte le règlement de procédure suivant :

**Dispositions générales**

**§1 Objet et champ d'application**

<sup>1</sup> Le présent règlement de procédure régit la procédure de conciliation devant l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

<sup>2</sup> Il contient toutes les dispositions de procédure pertinentes contenues dans la LSFIn et les statuts de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

**Obligations des prestataires de services financiers affiliés**

**§2 Obligation d'information du prestataire de services financiers**

(art. 79 LSFIn)

<sup>1</sup> Les prestataires de services financiers informent leurs clients de la possibilité d'une procédure de conciliation par l'organe de médiation :

- a) lors de la conclusion d'une relation d'affaires dans le cadre de l'obligation de renseigner selon l'art. 8 al. 1 let. c LSFIn ;
- b) en cas de rejet d'une prétention légale revendiquée par le client ; et
- c) à tout moment sur demande.

<sup>2</sup> L'information doit être faite par écrit et comprendre le nom et l'adresse (adresse postale et adresse de la page d'accueil) de l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

**§3 Obligation de renseignement et de participation du prestataire de services financiers**

(art. 78 LSFIn)

<sup>1</sup> Les fournisseurs de services financiers concernés par une demande de conciliation doivent participer à la procédure de conciliation.

<sup>2</sup> Au cours de la procédure de conciliation, le prestataire de services financiers est tenu de fournir en temps voulu au médiateur toutes les informations et déclarations demandées, de lui remettre les dossiers et de se conformer aux convocations aux négociations de conciliation.

<sup>3</sup> Si nécessaire, le médiateur peut demander au client de se libérer du secret professionnel du banquier pour le cas en question.

#### §4 **Sanctions**

(art. 82 LSFIn p.i. avec art. 78-80 LSFIn)

<sup>1</sup> Si le prestataire de services financiers viole ses obligations d'information, son obligation de renseigner, s'il refuse de participer à la procédure de conciliation, s'il retarde indûment la procédure de conciliation ou s'il ne paie pas les frais ou les paie en retard, le médiateur peut, sous la menace des sanctions prévues à l'al. 2, lui demander par lettre recommandée de satisfaire à ses obligations.

<sup>2</sup> Si le prestataire de services financiers ne se conforme pas à la demande, le médiateur impose une amende ou, en cas de récidive, ordonne l'exclusion du prestataire de services financiers. Dans les cas légers, il peut émettre un avertissement.

### **Responsabilité et tâches du médiateur et des conciliateurs**

#### §5 **Responsabilité**

<sup>1</sup> Le médiateur s'occupe des litiges concernant les réclamations juridiques entre les clients et les prestataires de services financiers.

<sup>2</sup> Le médiateur n'est pas responsable :

- a) de la politique commerciale et salariale ;
- b) des questions juridiques et économiques générales ;
- c) de toutes les transactions avec les succursales étrangères des prestataires de services financiers ;
- d) des affaires qui font déjà l'objet d'une procédure officielle ou d'une procédure d'arbitrage ou qui ont été réglées avec effet juridique.

#### §6 **Représentation**

<sup>1</sup> Le médiateur peut déléguer les cas mineurs au personnel du bureau pour conciliation. Toutefois, celui-ci n'est pas autorisé à mener des négociations de conciliation.

<sup>2</sup> Dans le traitement de ces cas, le bureau observe les principes énoncés dans le présent règlement intérieur.

#### §7 **Exécuter les tâches conformément aux obligations**

<sup>1</sup> Le médiateur et les conciliateurs exercent leurs activités conformément à la LSFIn et au but de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers (art. 2 Statuts).

<sup>2</sup> Le médiateur et les conciliateurs feront tout ce qu'ils jugent nécessaire pour la libre formation de leur propre opinion. Ils reçoivent régulièrement des formations complémentaires dans le domaine du droit des marchés financiers et suivent la jurisprudence actuelle.

<sup>3</sup> Ils examinent les cas qui leur sont soumis librement et sans instruction.

## Procédure de conciliation

### §8 En lien avec le CPC

Les dispositions des art. 202-207 CPC s'appliquent par analogie à la procédure de conciliation, à moins que le règlement de procédure ne contienne une disposition différente.

### §9 Soumettre une demande de conciliation à l'aide du formulaire

(art. 75 al. 4 LSFIn)

<sup>1</sup> Les clients et les prestataires de services financiers affiliés doivent communiquer avec le médiateur en utilisant le formulaire rempli et signé de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

<sup>2</sup> Une demande de conciliation est autorisée à tout moment si :

- a) elle est soumise au bureau à l'aide du formulaire fourni par l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ;
- b) le client plaignant prouve qu'il a préalablement informé par écrit le prestataire de services financiers de sa position et qu'il a tenté de parvenir à un accord avec lui. Cela peut se faire notamment par la présentation de la correspondance avec le prestataire de services financiers ou par le biais du compte-rendu de la réunion ;
- c) la tentative de conciliation n'est manifestement pas abusive ;
- d) une procédure de conciliation n'est pas déjà en cours ou n'a pas été menée dans la même affaire ;
- e) ni une autorité de conciliation, ni une juridiction, un tribunal arbitral ou une autorité administrative n'est ou n'a été impliqué dans l'affaire ;
- f) elle contient une demande légale ;
- g) elle contient une désignation précise des parties et leur adresse complète ;
- h) elle contient une brève description de l'objet du litige ;
- i) elle est accompagnée de tous les documents pertinents.

<sup>3</sup> Le formulaire rempli ainsi que les pièces jointes doivent être envoyés au bureau de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

### §10 Initiation de la procédure de conciliation

<sup>1</sup> Le bureau accuse réception de la demande de conciliation auprès des parties, en indiquant la date d'envoi et de réception par le bureau.

<sup>2</sup> Le bureau examinera la demande de conciliation reçue et la rejettera si elle ne répond pas aux exigences du §9.

<sup>3</sup> Les demandes de conciliation révisées peuvent être soumises à nouveau à tout moment.

<sup>4</sup> Dans les 10 jours suivant la réception de la demande de conciliation, le bureau ordonne au demandeur de payer les droits de demande conformément au règlement de cotisation et de frais.

<sup>5</sup> Après réception des frais de demande, le bureau enverra immédiatement la demande de conciliation au médiateur et à l'autre partie.

### **§11 Intégration et conciliation par le médiateur**

<sup>1</sup> Le médiateur prend la décision finale sur les questions d'intégration et informe les parties en conséquence.

<sup>2</sup> Dans des cas justifiés, en particulier si des faits nouveaux sont disponibles, le médiateur peut revenir sur des décisions sur des questions d'intégration.

<sup>3</sup> Le comité n'intervient pas à la demande du médiateur et des conciliateurs pour examiner les décisions sur les questions d'intégration, les avis et les solutions proposées.

<sup>4</sup> Le médiateur examine la procédure de conciliation et soumet aux parties des propositions de solutions, oralement ou par écrit, dans les plus brefs délais.

<sup>5</sup> Les parties ne sont pas liées par les solutions proposées par le médiateur et sont libres de décider de les accepter ou de les rejeter.

### **§12 Exécution des négociations de conciliation**

(art. 75 al. 7 et art. 78 LSFin)

<sup>1</sup> Si les efforts de conciliation du médiateur ne mènent pas à une entente et que le différend ne semble pas sans espoir, le médiateur convoquera, à la demande du client, les parties à une procédure de conciliation ou chargera un conciliateur de préparer et mener la procédure.

<sup>2</sup> En cas de conflit d'intérêts, le conciliateur rejettera immédiatement le mandat.

<sup>3</sup> Lorsqu'il nomme un conciliateur, le médiateur tient compte de la localisation du siège ou de la résidence des parties. Les parties peuvent, avec l'accord du conciliateur, convenir librement du lieu de la négociation de conciliation en Suisse.

<sup>4</sup> Les parties doivent assister à la négociation de conciliation en personne.

<sup>5</sup> Toute personne ayant un domicile ou une résidence à l'étranger peut ne pas se présenter en personne et se faire représenter.

<sup>6</sup> Dans des cas justifiés (impossibilité pour le client plaignant de voyager, interdictions gouvernementales de sortie), la négociation de conciliation peut avoir lieu à l'étranger. Les frais encourus à cet égard sont intégralement pris en charge par la partie requérante et font l'objet d'une avance.

<sup>7</sup> À l'issue de la procédure de conciliation, le conciliateur rédige un bref rapport écrit et l'envoie au médiateur avec les documents de procédure.

### **§13 Interruption ultérieure de la procédure de conciliation**

(art. 76 al. 3 LSFIn)

<sup>1</sup> Si, après le dépôt de la demande de conciliation, des faits sont connus qui violent le §9 al. 2 let. b, d ou e, la procédure de conciliation sera interrompue.

<sup>2</sup> Les parties seront informées de l'interruption par écrit.

#### **§14 Clôture de la procédure**

(art. 75 al. 8 et art. 76 al. 2 LSFIn)

<sup>1</sup> Le médiateur envoie aux parties un avis final de la procédure, qui contient le déroulement de la procédure de conciliation, la demande légale faite et, le cas échéant, le contenu d'un accord conclu.

<sup>2</sup> Si aucun accord n'a pu être conclu ou si un tel accord semble sans espoir, le médiateur peut, sur la base des informations dont il dispose, inclure en outre une brève évaluation factuelle et juridique du litige dans la notification finale de la procédure.

<sup>3</sup> Dans l'avis final de la procédure, le médiateur informe les parties que le plaignant peut renoncer à la procédure de conciliation prévue par le CPC suisse et déposer une plainte directement auprès du tribunal compétent.

<sup>4</sup> Le médiateur attire l'attention des parties sur la possibilité de mener des procédures d'arbitrage en vertu de la 3e partie du CPC ou du 12e chapitre de la LDIP.

### **Autres règles de procédure**

#### **§15 Principes de procédure généraux**

(art. 75 al. 1 et al. 6 LSFIn)

<sup>1</sup> Le processus de conciliation est non bureaucratique, équitable, rapide et rentable pour le client plaignant.

<sup>2</sup> Le médiateur et le conciliateur accordent aux parties une audience légale.

<sup>3</sup> Le médiateur et les conciliateurs désignés par lui considèrent le litige qui leur est soumis de façon libre, indépendante et sans être liés par des instructions.

#### **§16 Langue de procédure**

(art. 75 al. 5 LSFIn)

La procédure de conciliation se déroule dans une langue officielle de la Confédération suisse ou en anglais, au choix du client plaignant. Le médiateur peut autoriser d'autres langues convenues par les parties dans un accord écrit.

#### **§17 Confidentialité de la procédure**

(art. 75 al. 2 et 3 LSFIn)

<sup>1</sup> La procédure de conciliation est confidentielle.

<sup>2</sup> Les déclarations faites par les parties au cours de la procédure de conciliation et la correspondance entre une partie et l'organe de médiation ne peuvent être utilisées dans d'autres procédures, en particulier dans les procédures devant un tribunal ou une autorité administrative. L'exception à cette règle est la notification aux parties par le médiateur de la conclusion de la procédure.

<sup>3</sup> Les déclarations faites lors de la négociation de conciliation ne sont pas enregistrées.

<sup>4</sup> Le droit des parties de consulter les dossiers est limité à leur correspondance avec l'organe de médiation ou le conciliateur. Les parties n'ont pas le droit de consulter la correspondance de l'organe de médiation avec l'autre partie.

### **§18 Frais de la procédure de conciliation**

(art. 75 al. 1 LSFIn)

<sup>1</sup> Le montant des frais dépend du règlement des cotisations et des frais de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

<sup>2</sup> Les frais de préparation et d'exécution de négociation de conciliation sont à la charge de la partie défaillante en cas d'absence non excusée.

<sup>3</sup>

## **Dispositions finales**

### **§19 Modification du règlement**

<sup>1</sup> Le règlement de procédure peut être modifié à tout moment par le comité exécutif après consultation du médiateur.

<sup>2</sup> Toute modification doit être soumise à l'approbation du DFF. Le comité ne met pas en vigueur le règlement d'organisation modifié tant que le DFF ne l'a pas approuvé.

### **§20 Entrée en vigueur**

Le règlement de procédure entre en vigueur le 10 février 2020.

Zurich, le 17 décembre 2019