

**Règlement régissant les conflits d'intérêts  
au sein de l'instance de médiation  
[Code de conduite]**

**1. Généralités**

**Art. 1** Objet et champ d'application

<sup>1</sup>Le présent règlement comporte des règles destinées à sauvegarder l'indépendance et l'intégrité de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses, notamment afin d'éviter les conflits d'intérêts ou de gérer les conflits pouvant survenir en relation avec une activité exercée pour la Fondation Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>Il comprend des dispositions adéquates pour l'Ombudsman, ses adjoints et les autres collaborateurs de l'instance de médiation employés à titre permanent ou temporaire ou indirectement (les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses) ainsi que pour les experts externes consultés sur la base d'un mandat.

**Art. 2** Principes de conduite

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses se comportent de manière intègre et s'abstiennent de toute conduite susceptible de mettre en péril la réputation ou la crédibilité de la Fondation Ombudsman des banques suisses. Elles veillent, en particulier, à garantir la confiance dans l'indépendance et la neutralité de l'Institution Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>Elles évitent la naissance des conflits entre leurs propres intérêts et ceux de la Fondation Ombudsman des banques suisses ou ceux des parties dans le cadre d'une procédure de médiation. Si un conflit d'intérêts se révèle inévitable, elles le signalent immédiatement à l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement.

## Art. 3 Instance compétente

L'application de ce règlement incombe

- a. à la Présidente ou au Président du Conseil de fondation pour l'Ombudsman;
- b. à l'Ombudsman pour ses adjoints et les autres collaborateurs de l'instance de médiation employés à titre permanent ou temporaire ou indirectement (les collaborateurs de l'instance de médiation) ainsi que pour les experts externes consultés sur la base d'un mandat.

## 2. Activités en dehors de la Fondation Ombudsman des banques suisses

### Art. 4 Activités accessoires et charges publiques

<sup>1</sup>Pour l'Ombudsman, l'exercice d'une activité accessoire économique et d'une charge publique fédérale ou cantonale est incompatible avec sa fonction, sauf si la charge publique est utile à l'accomplissement des tâches de la Fondation Ombudsman des banques suisses. Par ailleurs, la règle d'incompatibilité applicable aux collaborateurs de l'instance de médiation s'applique également à l'Ombudsman.

<sup>2</sup>Pour les collaborateurs de l'instance de médiation, l'exercice d'une activité accessoire économique, d'une charge publique ou d'un mandat au sein d'un organe ou d'un comité de direction d'une entreprise économique ou d'un groupement de défense d'intérêts est incompatible avec l'embauche à la Fondation Ombudsman des banques suisses:

- a. si cette embauche peut nuire à la réputation ou à la crédibilité de l'Institution Ombudsman des banques suisses, notamment à la confiance dans son indépendance et dans sa neutralité;
- b. s'il existe un conflit d'intérêts avec l'activité exercée au sein de la Fondation Ombudsman des banques suisses ou si un tel conflit est prévisible;
- c. si la charge de travail prévisible peut nuire à l'activité exercée pour la Fondation Ombudsman des banques suisses.

<sup>3</sup>L'Ombudsman et les collaborateurs de l'instance de médiation présentent les activités envisagées en dehors de la Fondation Ombudsman des banques suisses à l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement pour examen de compatibilité et autorisation.

## Art. 5 Publications, conférences publiques et contacts médias ou interventions dans les médias

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses sont conscientes qu'elles peuvent être perçues comme des représentants de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses lors de leurs publications, interventions publiques, présentations à des manifestations avec une présence probable des représentants des médias et des contacts médias. Elles évitent par conséquent les prises de position susceptibles de mettre en péril la réputation et la crédibilité, en particulier la confiance dans l'indépendance et la neutralité de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>Les collaborateurs de l'instance de médiation n'acceptent des demandes pour des publications, conférences publiques et des contacts médias en qualité de représentants de la Fondation Ombudsman des banques suisses ou concernant les thèmes importants pour l'institution de l'Ombudsman des banques suisses qu'après consultation préalable avec l'Ombudsman. Ils s'accordent d'abord avec l'Ombudsman sur le contenu de la publication, de la conférence ou du contact médias.

## Art. 6 Rémunérations de la part de tiers

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses ont droit à des rémunérations pour les activités privées légitimes exercées en dehors de la Fondation Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>Les rémunérations reçues de la part de tiers pour les activités exercées sur mandat de la Fondation Ombudsman des banques suisses ou liées à la fonction auprès de l'instance de médiation doivent être cédées à l'employeur. En font partie les honoraires, cadeaux, indemnités de séance, dédommagements pour conférences, etc. Les dispositions de l'art. 8 al. 1 du présent règlement sont applicables, en complément et de manière analogue, aux cadeaux personnels offerts dans le cadre d'une telle activité.

## **3. Devoir de loyauté et règles de conduite**

### Art. 7 Corruption

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses ne doivent ni accepter, ni se faire promettre, pour elles-mêmes ou pour autrui, des cadeaux ou autres avantages si ces offres sont faites dans l'intention de les pousser à un comportement déterminé en relation avec leur tâche dans l'institution de l'Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>S'il existe des indices que des tiers tentent de corrompre les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses, il faut en informer immédiatement l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement.

## Art. 8 Cadeaux et invitations

<sup>1</sup>Dans l'exercice de leur fonction, les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses peuvent accepter, pour elles-mêmes ou pour leurs proches, des cadeaux dont la valeur ne dépasse pas CHF 300.-. L'acceptation d'un tel cadeau est à signaler immédiatement à l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement. Les cadeaux et autres avantages dont la valeur d'acquisition régulière est supérieure à CHF 300.- ainsi que les dons en argent et avantages matériels indépendamment du montant (p. ex. métaux précieux sous forme de barres, pièces de monnaie ou bons non spécifiques pour l'acquisition de marchandises ou de prestations) doivent être restitués au donateur ou être remis à l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement qui les utilisera à des fins caritatives.

<sup>2</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses peuvent accepter les ouvrages (tels que livres, revues, CD-ROM ou autres supports de données similaires) qu'elles reçoivent des éditeurs et auteurs dans l'exercice de leurs fonctions pour l'institution de l'Ombudsman des banques suisses. Il convient d'informer immédiatement d'une telle remise l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement.

<sup>3</sup>Dans les limites du raisonnable et avec la retenue qui est de mise, les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses peuvent accepter des invitations à des repas, des manifestations culturelles ou autres lorsque celles-ci sont clairement en lien avec leurs fonctions pour l'institution de l'Ombudsman des banques suisses. Il en va de même pour les personnes qui les accompagnent, dans la mesure où celles-ci ont été expressément invitées et que leur participation est conforme aux usages. Il convient d'informer immédiatement de l'invitation l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement.

## Art. 9 Conditions préférentielles

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses ne doivent pas bénéficier de conditions préférentielles qui leur seraient accordées individuellement par des intermédiaires financiers relevant du domaine de compétence de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses.

<sup>2</sup>L'acceptation de conditions préférentielles n'est autorisée que si l'avantage est octroyé à la personne travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses

sur la base d'une caractéristique ou d'un critère n'ayant aucun rapport avec la fonction pour l'Institution Ombudsman des banques suisses et revient également à d'autres personnes présentant la même caractéristique ou remplissant le même critère et ne peut leur être retiré de manière arbitraire (p. ex. conditions particulières pour des retraités d'un intermédiaire financier relevant du domaine de compétence de l'Institution Ombudsman des banques suisses ou pour des parents des personnes travaillant pour un tel intermédiaire financier). Il convient d'informer immédiatement de l'acceptation d'une condition préférentielle l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement.

## Art. 10 Devoir de discrétion et obligation au secret professionnel

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses sont tenues de garder le secret sur tous les faits et affaires dont elles ont connaissance dans le cadre de leur fonction au sein de la Fondation Ombudsman des banques suisses ou de leur activité pour l'instance de médiation et qui, par nature ou en fonction de prescriptions juridiques ou de directives, doivent être gardés confidentiels.

<sup>2</sup>En outre, les collaborateurs de l'instance de médiation doivent observer la discrétion sur tous les faits de nature personnelle, organisationnelle ou commerciale concernant l'instance de médiation.

<sup>3</sup>Il est interdit aux collaborateurs de l'instance de médiation de s'approprier les dossiers, fichiers ou documents d'affaires confidentiels, d'en effectuer des copies ou duplicata, de les emmener hors du lieu de travail sans l'autorisation expresse de l'Ombudsman, de fournir des renseignements à des tiers non autorisés ou de leur y donner accès.

<sup>4</sup>Tous les documents de travail, manuels, données, logiciels, etc. que les collaborateurs de l'instance de médiation reçoivent ou créent eux-mêmes pendant leur activité pour ladite instance sont la propriété de la Fondation Ombudsman des banques suisses et doivent être restitués spontanément et dans leur intégralité par lesdits collaborateurs à leur départ.

<sup>5</sup>Les collaborateurs de l'instance de médiation restent soumis au devoir de discrétion et à l'obligation au secret professionnel même après leur départ.

<sup>6</sup>Selon les circonstances, une violation du devoir de discrétion et de l'obligation au secret professionnel sans une autorisation suffisante accordée par le maître du secret peut entraîner, outre des mesures disciplinaires, des conséquences pénales, p. ex. en cas de violation du secret bancaire conformément à l'art. 47 de la Loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne, de violation du secret commercial en vertu de l'art. 162 du Code pénal suisse ou encore de violation du devoir de discrétion aux termes de l'art. 35 de la Loi fédérale sur la protection des données.

<sup>7</sup>En cas de doute sur l'applicabilité du devoir de discrétion et de l'obligation au secret professionnel concernant un fait, il convient demander des instructions à l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement avant sa divulgation.

## Art. 11 Exploitation des informations confidentielles et délit d'initié

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses n'abusent pas d'informations confidentielles et de leur fonction pour défendre des intérêts propres.

<sup>2</sup>Si les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses prennent connaissance d'informations confidentielles, c.-à-d. non accessibles au public, concernant un intermédiaire financier relevant du domaine de compétence de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses, dont la divulgation peut influencer de manière prévisible la valeur de titres, elles ne doivent pas effectuer des transactions sur les titres concernés. En cas de doute, il convient de consulter préalablement et en temps utile l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement.

## Art. 12 Opérations sur titres et détention de participations

<sup>1</sup>L'Ombudsman et les collaborateurs de l'instance de médiation ne détiennent pas de participations dans les intermédiaires financiers relevant du domaine de compétence de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses qui conduiraient à une obligation de déclaration pour une société cotée en Bourse en vertu de l'art. 20 de la Loi fédérale sur les bourses et le commerce des valeurs mobilières. Par ailleurs, ils ne doivent pas détenir de participations dans un tel intermédiaire financier, dont la valeur cumulée dépasse 10% de la valeur totale de leurs placements financiers.

<sup>2</sup>Sur demande, l'Ombudsman et les collaborateurs de l'instance de médiation accordent à l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement l'accès à tous les dépôts de titres qui sont libellés en leurs noms ou dont ils sont les ayants droit économiques.

## 4. Récusation

### Art. 13 Motifs de récusation

L'Ombudsman et les collaborateurs de l'instance de médiation se récusent pour les affaires

- a. dans lesquelles les parties impliquées sont celles pour lesquelles ils ont travaillé jusqu'à il y a un an;

- b. dans lesquelles les parties impliquées sont celles dont ils détiennent des participations ou qui leur accordent des conditions préférentielles pouvant constituer un rapport de dépendance;
- c. dans lesquelles ils ont un autre intérêt personnel;
- d. dans lesquelles d'autres personnes avec lesquelles ils sont en lien étroit sont impliquées ou ont un intérêt personnel;
- e. dans lesquelles ils ont été eux-mêmes impliqués activement en dehors de leur fonction pour l'institution de l'Ombudsman des banques suisses;
- f. à l'égard desquelles ils pourraient avoir une opinion préconçue pour d'autres motifs, notamment à cause de liens d'amitié ou d'inimitié avec une partie ou sa représentation.

## Art. 14 Conduite en cas de motif de récusation

<sup>1</sup>Les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses communiquent à temps un possible motif de récusation à l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement avant de s'occuper d'une affaire critique et se récusent de leur propre initiative si elles considèrent que le motif existe. Il revient à l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement de prendre des décisions concernant les cas de doute et les exceptions.

<sup>2</sup>Si une tierce personne fait valoir l'existence d'un motif de récusation, l'instance compétente selon l'art. 3 du présent règlement décide de la récusation après audition de la personne concernée travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses.

## 5. Experts externes

### Art. 15 Principe

Lors de la sélection et de la supervision d'un expert externe, il convient de veiller à ce qu'il ne mette pas en péril la réputation ou la crédibilité de l'institution de l'Ombudsman des banques suisses en raison d'une qualité ou par sa conduite.

### Art. 16 Imposition des règles de conduite

En faisant appel à un expert externe, il faut s'assurer que l'obligation de respecter les dispositions suivantes du présent règlement lui soit imposée ou qu'il soit soumis à des obligations de conduite équivalentes:

- a. Art. 7 Corruption;
- b. Art. 10 Devoir de discrétion et obligation au secret professionnel;
- c. Art. 11 Exploitation des informations confidentielles et délit d'initié;
- d. Art. 13 Motifs de récusation;
- e. Art. 14 Conduite en cas de motif de récusation.

## **6. Exécution**

### **Art. 17 Divulgence des mauvaises conduites**

Si les personnes travaillant pour la Fondation Ombudsman des banques suisses ont connaissance d'une violation des dispositions du présent règlement, elles sont tenues de communiquer cette information à l'instance compétente selon l'art. 3 de ce règlement.

### **Art. 18 Mesures disciplinaires**

Le présent règlement fait partie intégrante du contrat de travail des collaborateurs de l'instance de médiation. Les violations de ses dispositions peuvent entraîner des mesures, en particulier disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement immédiat.

### **Art. 19 Plainte pénale**

En cas de soupçon suffisamment fondé de l'existence d'une infraction, le Conseil de fondation décide du dépôt d'une plainte, en règle générale à la demande de l'Ombudsman.

Adopté par le Conseil de fondation le 7 décembre 2012. Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2013.