

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman  
Fondation Ombudsman des banques suisses  
Fondazione Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman Foundation

## **Règlement d'organisation**

### 1. Fondement et objectif

- 1.1 L'objectif de ce règlement est de fixer les règles qui assurent le fonctionnement de l'office de l'Ombudsman et les conditions d'affiliation des instituts.
- 1.2 Les détails sont réglementés dans le cadre des exigences réglementaires sous la forme de directives internes.

### A. Fonction de l'office de l'Ombudsman

### 2. Direction et organisation

- 2.1 L'Ombudsman dirige l'office et exerce ses activités conformément à l'acte de fondation, aux règles de procédure, aux règlements et aux résolutions du Conseil de fondation, ainsi qu'aux dispositions relatives aux organes de médiation contenues dans la loi fédérale sur les services financiers.
- 2.2 Il organise l'office de l'Ombudsman selon des principes uniformes et émet les directives nécessaires.

### 3. Personnel

- 3.1 L'Ombudsman engage le personnel nécessaire dans le cadre postes approuvés par le Conseil de fondation et donne des instructions à son personnel.
- 3.2 Il peut avoir recours à des experts externes appropriés.

### 4. Comptabilité

- 4.1 L'Ombudsman tient une comptabilité. Il soumet un état financier annuel et un budget au Conseil de fondation.
- 4.2 Si nécessaire, il peut demander au Conseil de fondation des fonds supplémentaires.

## 5. Compétences

La répartition des compétences est réglementée dans un règlement séparé, émis par le Conseil de fondation.

## 6. Autorisation de signature

6.1 Les personnes habilitées à signer pour la fondation et le type de signature sont désignés par le Conseil de fondation.

6.2 La correspondance générale et les documents établis dans le cadre du traitement des demandes de renseignements et des plaintes des clients sont signés par l'Ombudsman ou par son personnel dans le cadre de leurs compétences avec des signatures individuelles.

## B. Affiliation des instituts

### 7. En général

7.1 L'affiliation d'instituts à l'office de l'Ombudsman des banques suisses nécessite l'adhésion à l'Association suisse des banquiers ou l'affiliation à celle-ci à cet effet.

7.2 Sont affiliés à l'office de l'Ombudsman les instituts pour les clients desquelles l'Ombudsman des banques suisses agit en tant qu'organe d'information et de médiation, conformément au statut de la Fondation Ombudsman des banques suisses et aux règles de procédures de l'Ombudsman des banques suisses.

7.3 L'affiliation d'un institut prend fin sans formalité avec la fin de son appartenance à l'Association suisse des banquiers ou la fin de son affiliation.

### 8. Dispositions spéciales pour les prestataires de services financiers au sens de la LSFIn

8.1 L'Association suisse des banquiers communique à l'Ombudsman la liste des instituts membres et de ceux qui lui sont affiliés et tenus d'adhérer à un organe de médiation en vertu de l'article 77 de la loi fédérale sur les services financiers, ainsi que la fin de l'affiliation de ces instituts en vertu de l'article 7.3.

8.2 Le Conseil de fondation décide de l'exclusion d'un institut au sens de l'article 82 de la loi fédérale sur les services financiers à la demande de l'Ombudsman.

Décidé par le conseil de fondation le 18 novembre 2021 et mis en vigueur au 1er janvier 2022.