

Le règlement de procédure pour Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)

Article 1. Tâche du service du médiateur

1.1 Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS), ci-après dénommée «FINOS», exerce ses activités conformément à ses statuts (art. 2 des statuts de l'association). Pour les clients des prestataires de services financiers affiliés à FINOS, il agit comme un centre d'information et de médiation sans pouvoir de décision.

Article 2. Compétence de FINOS

2.1 Le bureau du médiateur traite les questions et les plaintes des clients des prestataires de services financiers affiliés. Toute personne physique ou morale directement concernée peut s'adresser à elle.

2.2 Le service du médiateur se déclare non responsable

- Les clients dont les prestataires de services financiers ne sont pas affiliés
- Questions de politique commerciale et tarifaire générale
- les questions juridiques et économiques abstraites
- Transactions avec les succursales étrangères de prestataires de services financiers suisses
- les affaires qui font déjà l'objet d'une procédure officielle ou qui sont ou ont été transférées à une telle procédure avant la conclusion de la procédure du médiateur ou qui ont été définitivement réglées

2.3 La saisine du service du médiateur n'interrompt ni n'entrave le déroulement des délais légaux tels que les délais de prescription, de déchéance, les délais judiciaires ou administratifs. Il incombe au client du prestataire de services financiers de veiller à ce que ces délais soient respectés ou maintenus.

Article 3. Pouvoirs et fonctions du médiateur

3.1 Le service du médiateur s'efforce de mener des procédures de conciliation de manière non bureaucratique, équitable, rapide et impartiale dans la mesure du possible.

3.2 Le bureau du médiateur soumet et représente les propositions de médiation. Une solution de remplacement garantit qu'un médiateur peut toujours être atteint dans un délai raisonnable.

3.3 Le bureau du médiateur entreprend tout ce qui contribue à la libre formation de sa propre opinion. Il est autorisé à obtenir toutes les informations nécessaires auprès du prestataire de services financiers concerné dans le cas qui lui est soumis et à consulter les dossiers. Elle fait en sorte que le client du prestataire de services financiers soit libéré de l'obligation de maintenir le secret d'affaires à son égard pour ce cas particulier.

3.4 Le bureau du médiateur est soumis à l'obligation de secret. Les parties n'ont pas le droit de consulter la correspondance du médiateur avec l'autre partie. Les déclarations faites par les parties dans le cadre de la procédure de médiation et la correspondance entre une partie et l'institution du médiateur ne peuvent être utilisées dans d'autres procédures. Dans les procédures de droit civil, le bureau de l'ombudsman a le droit de refuser de coopérer conformément à l'article 166, paragraphe 1, lettre d du Code suisse de procédure civile.

Article 4. Obligations des prestataires de services financiers

4.1 Les prestataires de services financiers affiliés qui sont concernés par une demande de médiation doivent participer à la procédure

4.2 Ils doivent se conformer aux convocations, aux demandes de déclaration et aux demandes d'information de la FINOS dans les délais impartis.

Article 5. Procédure

5.1 Le client du prestataire de services financiers peut contacter le bureau du médiateur par visite personnelle, par écrit ou par voie électronique.

5.2 La procédure se déroule dans les langues officielles que sont l'allemand, le français ou l'italien. Le droit de déroger aux accords conclus entre les parties et le service du médiateur est réservé.

5.3 Le bureau du médiateur peut traiter de simples demandes de renseignements oralement. Il informe le client du prestataire de services financiers et le conseille sur la manière de procéder.

5.4 Elle peut demander au client du prestataire de services financiers d'adresser d'abord sa question ou sa préoccupation directement au prestataire de services financiers et exiger une réponse écrite de sa part.

5.5 Si des éclaircissements plus détaillés sont nécessaires, le bureau de médiation peut demander au client du prestataire de services financiers de lui soumettre son enquête par écrit et de lui remettre des copies de tous les documents essentiels à l'affaire. Dans un tel cas, le bureau du médiateur fournit généralement une réponse écrite.

5.6 Le bureau du médiateur entend les deux parties.

5.7 Le bureau du médiateur agit en tant que médiateur et soumet des propositions de solutions aux parties. Les parties ne sont pas liées par ces propositions. En principe, ils restent libres de leurs décisions.

5.8 Le bureau du Médiateur peut refuser ou interrompre le traitement des demandes qui, par exemple, ne conviennent pas pour trouver une solution dans le cadre de la procédure du Médiateur en raison de leur complexité ou pour lesquelles il semble impossible de trouver une solution dans le cadre de la procédure du Médiateur. Le traitement d'une demande de médiation peut également être refusé si elle est manifestement abusive.

5.9 Si aucun accord ne peut être conclu ou si un tel accord semble sans espoir, le bureau du médiateur peut, sur la base des informations dont il dispose, fournir aux parties sa propre évaluation factuelle et juridique du litige et l'inclure dans la notification de la conclusion de la procédure.

5.10 Le bureau du médiateur prend les décisions finales sur les questions d'occurrence et les solutions proposées.

5.11 Dans des cas justifiés, en particulier si des faits nouveaux sont disponibles, le bureau du médiateur peut, sur demande, revenir sur des décisions concernant des questions d'actualité et des propositions de solutions.

Article 6. Affaires en série

6.1 Pour les affaires en série, les dispositions suivantes du présent article s'appliquent en complément ou en dérogation aux dispositions générales de procédure du présent règlement intérieur.

6.2 Les demandes de médiation peuvent être considérées comme des affaires en série si

- se produisent ou devraient se produire en grand nombre dans une période de temps limitée, et
- se rapportent à un produit, un service ou une situation identique ou similaire, ou
- sont prélevés auprès des clients du prestataire de services financiers pour la même raison ou pour une raison similaire.

6.3 La qualification de certains cas de plaintes en tant qu'affaires en série devrait contribuer à garantir que des cas identiques ou similaires sont traités de manière uniforme, efficace et rapide et qu'une solution cohérente et équitable peut être trouvée.

6.4 Sur demande, les prestataires de services financiers doivent informer le bureau du médiateur s'ils ont connaissance de faits susceptibles d'entraîner des plaintes répondant aux critères de qualification éventuelle de cas en série.

6.5 Si le médiateur, en tenant compte de l'avis du prestataire de services financiers et en considérant les autres circonstances, parvient à la conclusion que les critères de qualification en tant que cas en série sont remplis et que le traitement des plaintes correspondantes en tant que cas en série semble approprié, le médiateur en informe le prestataire de services financiers et engage un dialogue avec lui afin de parvenir à un accord sur les points suivants :

- la reconnaissance de l'existence d'un cas de série
- le traitement collectif des plaintes
- la communication aux clients concernés du prestataire de services financiers en ce qui concerne le traitement collectif de leurs plaintes.

Article 7. Frais

7.1 La procédure est en principe gratuite pour le client du prestataire de services financiers.

7.2 Le bureau du médiateur facture au prestataire de services financiers concerné un droit de base et des frais de traitement en fonction de ses dépenses. Il établit un barème des honoraires et des coûts qui est approuvé par le Conseil.

Article 8. Relations publiques

8.1 Le bureau du médiateur informe le public de ses activités. À cette fin, elle publie un rapport d'activité annuel. Il ne commente pas publiquement les cas individuels. Il ne divulgue aucun nom.

8.2 Le bureau du médiateur peut fournir aux prestataires de services financiers des informations générales sur sa pratique.

Décidé par le conseil d'administration de FINOS le 27.11.2019 et mis en vigueur le 01.01.2020. Veuillez noter que ce document est une traduction automatique. En cas d'ambiguïté, la version allemande s'applique.