

Règles de procédure

Définitions :

« Fondation » signifie la Fondation OFS Ombud Finance Suisse, constituée le 7 avril 2020 et reconnue en tant qu'organe de médiation au sens de la LSFIn par le Département fédéral des finances en date du 24 juin 2020.

« LSFIn » signifie la Loi fédérale sur les services financiers du 15 juin 2018.

« Client » signifie le client d'un Prestataire.

« Médiateurs » signifie les personnes dont la liste exhaustive et le curriculum vitae figurent sur le site de la Fondation, qui sont disponibles pour fournir des services de médiation et de résolution des différends conformément aux présentes Règles de procédure. Le terme de Médiateurs utilisé dans le présent document s'entend de façon neutre de genre, désignant tant les Médiatrices que les Médiateurs.

« Prestataires » signifie les prestataires de services financiers, les conseillers à la clientèle et les producteurs et fournisseurs d'instruments financiers au sens de l'art. 2 al. 1 LSFIn, qui sont soumis à une obligation d'affiliation à un organe de médiation reconnu par le Département fédéral des finances.

Article 1 Champ d'application

- 1.1 Les présentes Règles de procédure ont été adoptées par le Conseil de la Fondation.
- 1.2 Elles définissent les termes dans lesquels les Médiateurs offrent leurs services de résolution des différends entre clients et Prestataires au sens de l'art. 74 LSFIn, ou de tout autre différend qu'un Prestataire souhaiterait leur soumettre en vue de sa résolution.
- 1.3 Les services des Médiateurs en application des présentes Règles de procédure sont également à la disposition de toutes autres parties qui souhaiteraient y faire référence en relation avec tous différends.
- 1.4 La version des présentes Règles de procédure en vigueur au moment où une demande écrite est déposée auprès de la Fondation, est applicable.

Article 2 Relations des parties avec le Médiateur

- 2.1 Lorsqu'un Médiateur est désigné pour assister des parties dans la résolution de leur différend, une relation contractuelle naît directement entre le Médiateur et les parties. Cette relation est régie par les présentes Règles de procédure et par les dispositions pertinentes de la LSFIn dans toutes les affaires relevant des art. 74 et ss. LSFIn.
- 2.2 La Fondation n'a aucun pouvoir de directive sur le Médiateur saisi d'un cas et aucun droit à recevoir des informations hormis aux fins du rapport d'activité et de l'art. 88 LSFIn.
- 2.3 S'agissant d'un processus amiable ne pouvant donner lieu qu'à une transaction volontaire entre les parties ou une recommandation non contraignante, le Médiateur ne saurait encourir aucune responsabilité en relation avec le résultat ou la conduite de la procédure.

Article 3 Pouvoirs des Médiateurs

- 3.1 Les Médiateurs sont mandatés afin d'assister les parties dans la résolution du litige qui leur est soumis par des voies amiables, soit avant tout par la médiation puis, cas échéant par une évaluation. Le Médiateur mandaté par les parties détermine, en concertation avec les parties et dans le cadre de la loi et des présentes règles de procédure, le processus le plus approprié et ses modalités.
- 3.2 Dans le cadre des procédures soumises aux art. 74 et ss. LSFIn, le Médiateur peut émettre une recommandation écrite sous forme d'une évaluation matérielle et juridique du litige.

Article 4 Initiation de la procédure de résolution amiable

- 4.1 La procédure est initiée par une demande écrite déposée auprès de la Fondation, par exemple au moyen du formulaire disponible en ligne sur le site de la Fondation, et le paiement des frais d'enregistrement. A la demande doivent être jointes les pièces essentielles sur lesquelles elle se fonde, notamment celles qui concernent la relation entre les parties et l'objet du différend, ainsi que la confirmation du paiement des frais d'enregistrement. Copie de la demande doit être envoyée à l'autre partie en même temps qu'elle est soumise à la Fondation.
- 4.2 Dans les 10 jours qui suivent la réception de la demande, la partie citée peut soumettre une réponse à la Fondation, avec copie simultanée au demandeur.
- 4.3 Les parties restent responsables de la préservation de leurs droits en particulier des droits dont elles ne peuvent disposer d'un commun accord tels que la péremption.

Article 5 Désignation du Médiateur

- 5.1 Les parties peuvent se mettre d'accord sur la personne de l'un des Médiateurs figurant sur le site de la Fondation. A cette fin et si les parties ne se sont pas initialement mises d'accord sur le choix d'un Médiateur, la partie demanderesse peut exprimer sa (ses) préférence(s) dans la demande, permettant à la partie citée d'éventuellement accepter ce choix.

- 5.2 A défaut, le Médiateur est désigné par la Fondation, en fonction de la langue de la procédure et de tout autre critère compte tenu des circonstances ; la désignation en fonction de la langue de procédure est soit aléatoire, soit systématique, parmi les Médiateurs actifs dans la région linguistique du siège ou du domicile du Prestataire.

Article 6 Déontologie et conflits d'intérêts

- 6.1 Le Médiateur ainsi désigné par la fondation vérifie l'absence de conflit d'intérêts. En cas de conflit d'intérêts, un autre Médiateur de la liste, est désigné en lieu et place. La désignation du Médiateur est confirmée par la Fondation et communiquée aux parties.
- 6.2 Les Médiateurs sont tous soumis et s'engagent à respecter les Directives FSA pour la médiation édictées par la Fédération suisse des avocats. Le Médiateur signale toute circonstance dont il a connaissance ou prend connaissance au cours de la procédure, qui serait de nature à faire légitimement douter de son indépendance ou son impartialité à l'égard des parties ou de l'une d'elles.

Article 7 Remplacement

Si un Médiateur n'est plus en mesure de remplir sa mission, un remplaçant est désigné par la Fondation conformément aux dispositions de l'article 6 ci-dessus.

Article 8 Langue de la procédure

- 8.1 La procédure ne peut être conduite que dans l'une des langues allemande, anglaise, française ou italienne.
- 8.2 Dans les affaires relevant de l'art. 74 LSFIn, la langue de la procédure est, parmi celles-ci, celle utilisée par les parties dans leur relation contractuelle ou celle dont les parties ont convenu. Dans les différends qui ne relèvent pas de l'art. 74 LSFIn, la langue de la procédure est, entre l'allemand, l'anglais, le français ou l'italien, la langue dont les parties ont convenu. A défaut d'accord entre les parties, le Médiateur choisit la langue de la procédure en fonction des circonstances.
- 8.3 Lorsque la procédure est conduite en anglais et aboutit à une recommandation écrite, celle-ci est traduite par le Médiateur dans la langue de la Confédération du domicile ou siège en Suisse de la partie citée.

Article 9 Siège de la procédure

Sauf accord entre les parties et le Médiateur, le siège de la procédure est au lieu déterminé par le Médiateur, en principe au lieu de son activité professionnelle.

Article 10 Ecritures

- 10.1 Le Médiateur désigné peut demander des parties qu'elles complètent leurs écritures ou que la(les) partie(s) citée(s) lui soumette(nt) une réponse écrite dans la mesure jugée utile par le Médiateur. Toute écriture est adressée au Médiateur avec copie simultanée à l'autre partie.

- 10.2 Toute demande de communication écrite ou autre soumission confidentielle de documents de la part d'une partie au Médiateur doit préalablement être discutée par la partie avec le Médiateur afin de déterminer les modalités et l'opportunité de tels échanges confidentiels. Le Médiateur décide en dernier lieu de l'admission et des modalités de tels échanges confidentiels.

Article 11 Recevabilité

Dans toute procédure relevant de l'art. 74 LSFIn, le Médiateur se prononce sitôt que possible sur la recevabilité de la demande selon l'art. 75 al. 4 LSFIn.

Article 12 Conduite de la procédure

- 12.1 Sitôt désigné, le Médiateur convoque les parties à brève échéance à une réunion afin de s'entretenir du différend entre les parties, du processus et son organisation. Si une réunion physique des parties se révèle impossible dans un temps raisonnable, ce premier entretien peut avoir lieu par téléphone ou tout autre système de vidéo-conférence défini par le Médiateur. A l'issue de ce premier entretien, le Médiateur établit un résumé portant sur le différend qui lui est soumis, les modalités de la procédure, compte tenu notamment de l'éventualité d'une évaluation par le Médiateur.
- 12.2 En tout temps à compter de sa désignation, le Médiateur peut avoir des contacts en aparté avec chacune des parties. Sauf accord contraire avec la partie en cause, l'information échangée lors de ces entretiens n'est pas communiquée à l'autre partie.
- 12.3 La procédure doit être rapide et non bureaucratique. Sauf cas exceptionnel ou autre accord avec les parties, le Médiateur commence toujours la procédure par la médiation facilitative.
- 12.4 Dans les différends soumis aux art. 74 et ss. LSFIn, la possibilité d'une évaluation par le Médiateur sur les faits et le droit relatifs au différend qui lui est soumis ne doit pas porter préjudice à l'investissement en temps nécessaire à la recherche d'un accord consensuel entre les parties. Toute éventuelle évaluation finale par le Médiateur a lieu en principe par écrit et est intégrée à une communication de clôture émise par le Médiateur.
- 12.5 La conduite de la procédure est en principe discutée par le Médiateur avec les parties. Le Médiateur peut faire toute suggestion aux parties à ce sujet. C'est en dernier lieu le Médiateur qui décide de la procédure.
- 12.6 Les parties contribuent activement et de bonne foi à la procédure. Le Médiateur peut suggérer à toute partie de lui fournir toute information qu'il juge utile à la procédure de résolution du différend. Dans les cas soumis aux art. 74 et ss. LSFIn, les Prestataires doivent donner suite aux demandes de renseignements du Médiateur.
- 12.7 Le Médiateur peut décider en tout temps de mettre fin à la procédure lorsque ses efforts lui semblent vains.

Article 13 Représentation

- 13.1 Les parties peuvent être assistées de conseillers, tels que avocat ou conseiller financier. Ils évitent de se faire représenter par des collaborateurs et sont présents aux séances.
- 13.2 Sauf accord contraire entre les parties, elles assument les frais relatifs à cette assistance. En principe lesdits conseillers assistent la partie tout au long du processus.

Article 14 Confidentialité

- 14.1 La procédure de résolution des différends est couverte par une obligation de confidentialité qui concerne tous les participants à la procédure, soit les parties et leurs représentants, les conseils qui les assistent, le Médiateur et toute autre personne impliquée telle qu'experts.
- 14.2 La confidentialité porte sur les déclarations des participants pendant la médiation en général, soit notamment les offres transactionnelles exprimées pendant la médiation, les prises de position et réaction à ces offres, les déclarations des parties au sujet des faits ou du droit, les éventuelles admissions de tout fait ou du bien-fondé de toute prétention ou allégation. Les participants s'engagent à ne divulguer et ne faire aucun usage de toute déclaration soumise à confidentialité dans toute procédure judiciaire, arbitrale, administrative parallèle ou subséquente (ci-après « toute procédure parallèle ou subséquente »). Les participants s'engagent également à ne pas faire état et ne pas produire ou requérir comme moyen de preuve dans toute procédure parallèle ou subséquente :
- les déclarations décrites ci-dessus qui auraient été transcrites ou reproduites sur un support quelconque,
 - les informations ou documents confidentiels qui auraient été remis par l'autre partie au Médiateur seulement,
 - les notes du Médiateur ou tous autres documents qu'il aurait été amené à établir ou rédiger sans les remettre expressément à la libre disposition des parties ou de leurs conseils.
- Les participants s'engagent enfin à ne pas solliciter le témoignage du Médiateur ou de tout autre participant au sujet des déclarations et documents échangés pendant la procédure.
- 14.3 Le Médiateur qui entend les parties séparément (ex parte) est soumis à une obligation de confidentialité dite interne, par laquelle il s'engage à ne pas divulguer à l'autre partie les informations ou documents reçus en aparté ou à ne les divulguer que dans la mesure autorisée par l'ayant-droit à la confidentialité. Tout participant qui souhaite soumettre au Médiateur certains documents sous couvert de confidentialité interne, doit d'abord s'en ouvrir au Médiateur afin de se mettre d'accord sur les modalités et conséquences d'une telle divulgation.

- 14.4 Dans le cadre de toute procédure relevant des art. 74 et ss. LSFIn, cette confidentialité interne est sans préjudice du droit du Médiateur d'établir une évaluation écrite du différend conformément à l'art. 75 alinéa 8 LSFIn.
- 14.5 Les parties renoncent expressément et irrévocablement à remettre en cause tout accord transactionnel résultant de la médiation ou toute évaluation émise par le Médiateur au motif que le Médiateur aurait reçu des informations en aparté. Ce nonobstant et dans la mesure du possible, le Médiateur s'abstient de divulguer dans son évaluation toute information soumise à une confidentialité interne.
- 14.6 Sous réserve des conflits d'intérêts, les Médiateurs entre eux peuvent échanger au sujet de dossiers en cours afin d'assurer la qualité et la cohérence des services rendus.
- 14.7 La confidentialité stipulée dans les présentes Règles est applicable, sous réserve :
- du droit de produire tout accord transactionnel trouvé dans le cadre de la procédure, aux fins de son exécution ;
 - du droit du Médiateur de divulguer tous faits relatifs à la procédure, aux fins de recouvrement de ses honoraires ;
 - du droit de produire dans toute procédure subséquente ou parallèle, la recommandation écrite éventuellement émise par le Médiateur en fin de procédure.
- 14.8 Dans le cadre de procédures relevant de l'art. 74 LSFIn, est également réservée l'obligation de la Fondation, voire du Médiateur, d'échanger des informations au sens de l'art. 88 LSFIn. La Fondation et les Médiateurs s'engagent toutefois à interpréter l'art. 88 LSFIn de façon restrictive et à ne dévoiler que l'information dont il est démontré qu'elle est nécessaire aux autorités mentionnées pour remplir leurs tâches. Les Médiateurs sont également tenus à une obligation de confidentialité vis-à-vis de la Fondation qu'ils ne renseignent que dans la mesure strictement nécessaire à l'établissement du rapport d'activité et de l'art. 88 LFin.

Article 15 Honoraires des Médiateurs et Frais de procédure

- 15.1 Dans toutes les procédures fondées sur l'art. 74 LSFIn, les honoraires du Médiateur et les frais de procédure sont supportés par le Prestataire à l'exception de l'émolument d'enregistrement toujours supporté par la partie demanderesse.
- 15.2 Sauf accord contraire entre les parties, dans les procédures qui ne relèvent pas des art. 74 ss LSFIn, les honoraires du Médiateur et les frais de procédure sont partagés à parts égales entre les parties. Il en va de même de toute avance demandée par le Médiateur.
- 15.3 Les honoraires du Médiateur sont établis sur la base d'un tarif horaire. Le Conseil de Fondation peut émettre un Règlement tarifaire.

- 15.4 Aussitôt que possible à compter de sa nomination, le Médiateur demande une avance sur honoraires. Celle-ci ainsi que toute autre avance nécessaire pour couvrir les honoraires du Médiateur et autres coûts de la procédure, est fixée par le Médiateur en fonction de la complexité du cas, des montants en jeu, des modalités de la procédure, compte tenu de l'ensemble des circonstances connues du Médiateur au moment de sa fixation. Ladite avance est payable dans les 15 jours à compter de la date figurant sur la demande d'avance. Le Médiateur peut demander autant d'avances qu'il est nécessaire compte tenu des circonstances et des caractéristiques du différend.
- 15.5 Les frais de procédure comprennent l'émolument d'enregistrement de la demande et tous les autres frais encourus qui ne relèvent pas des honoraires du Médiateur. Sauf accord contraire entre les parties, chacune supporte ses frais d'avocat et autres conseils ; ces honoraires et impenses ne relèvent pas des frais de procédure.

Article 16 Exemption de responsabilité

Ni les membres du Conseil de la Fondation, ni la Fondation, ne peuvent être tenus responsables à l'égard des parties ou de tout autre participant ou tiers en raison de toute action ou omission en rapport avec une médiation ou toute procédure de résolution des différends conduite sous l'auspice des présentes Règles de procédure, sauf s'il est démontré que l'action ou l'omission en cause constitue un acte illicite intentionnel ou une faute grave.

Article 17 Droit applicable et for

La relation entre le Médiateur et les parties dans le cadre de toute procédure soumise aux présentes règles, est régie par le droit suisse à l'exclusion de toute règle de droit international privé. Il en va de même de la relation entre les parties et la Fondation. Tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux du siège de la Fondation.