



Une alternative équitable, indépendante, impartiale, spécialisée et confidentielle pour la gestion de qualité, des conflits et des litiges dans le secteur financier suisse.

Checklist pour la mise en place des exigences relatives à la gestion des réclamations de la clientèle et la résolution de litiges dans les services financiers - Médiation LSFIn¹

Checklist		
1	Définition des rôles et responsabilités internes concernant la réception, le traitement des réclamations clients, l'information de gestion y afférentes ainsi que les personnes de contact de l'organe de médiation. Définir la procédure de gestion des réclamations en intégrant l'organe de médiation. <i>Les personnes de contact désignées devraient correspondre au/x personne/s de contact annoncée/s à FINSOM. Elles peuvent être internes ou externes (ex. Compliance ou Service juridique externalisé).</i>	<input type="checkbox"/>
2	Affiliation à un organe de médiation, conformément à l'art. 77 LSFIn ou volontairement, pour une bonne gestion des risques d'entreprise.	<input type="checkbox"/>
3	Convenir contractuellement avec le client de la langue applicable en cas de procédure de médiation. Sinon, l'art. 75 al. 5 LSFIn s'applique. <i>Les entreprises affiliées peuvent utiliser la clause mise à disposition par FINSOM.</i>	<input type="checkbox"/>
4	Adaptation de la documentation et des informations transmises aux clients pour la mise en place du devoir d'information prévu aux articles 8 et 79 LSFIn et information aux employés. <i>Les entreprises affiliées peuvent utiliser la clause et la feuille d'information sur la médiation mises à disposition par FINSOM. Il est aussi recommandé de communiquer l'affiliation FINSOM sur le site internet de l'entreprise.</i>	<input type="checkbox"/>

Rappels

Les prestataires de services financiers sont soumis aux exigences minimales des articles 77, 78, 8 et 70, 75 et 80 LSFIn. Le prestataire de services financiers qui ne respecte pas, de manière réitérée, les obligations énoncées aux art. 78 à 80 doit être exclu par l'organe de médiation selon l'art. 82 LSFIn.

La gestion efficace et efficiente des réclamations de la clientèle, dès son annonce auprès de l'entreprise jusqu'à la résolution de litiges éventuels, est un élément essentiel de tout système de gestion de qualité². Dans ce cadre, l'organe de médiation intervient pour assister l'entreprise et son client en cas de conflit ou de litige (art. 75 LSFIn) sans pouvoir décisionnel. L'organe de médiation doit également publier un rapport d'activité (art. 86 LSFIn) et contribue à la surveillance du marché (art. 83 et 88 LSFIn).

Une entreprise qui met en place une procédure de réclamation de la clientèle se montre soucieuse de la satisfaction de celle-ci, de la qualité de ses prestations et de sa conformité. Une entreprise qui s'affilie à un organe de médiation indépendant, impartial, spécialisé et gratuit pour le client, complète son service clientèle tout en optimisant sa gestion des risques.

¹ Art. 74-86 de la Loi sur les services financiers (LSFin).

² ISO 9001 – *Quality Management System* et ISO 10002 *Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations*.