



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

## Principe

Les litiges entre le prestataire de services financiers et son client doivent si possible être réglés par un organe de médiation reconnu par le Département Fédéral des Finances (DFF), dans le cadre d'une procédure de médiation.<sup>1</sup>

## Médiation LSFIn

- ◇ La médiation est une procédure de résolution de litiges qui doit être non bureaucratique, équitable, rapide, impartiale et confidentielle.<sup>2</sup>
- ◇ La procédure doit être peu onéreuse ou gratuite pour le client.
- ◇ L'organe de médiation désigne le médiateur.
- ◇ L'entreprise a l'obligation de participer à la procédure.
- ◇ La procédure se fait selon la langue convenue entre les parties ou la langue nationale choisie par le client.
- ◇ L'objectif de la procédure est de trouver une solution commune entre les parties.
- ◇ Le succès de la procédure dépend de la volonté des parties à trouver une solution commune.

## Rôle de l'Ombudsman

L'Ombudsman intervient entre les parties en conflit ou en litige en tant que tierce personne neutre pour les aider à le résoudre ou à trouver une solution commune.

L'Ombudsman prend les mesures appropriées en vue de la médiation, pour autant que celle-ci ne paraisse pas d'emblée dénuée de chances de succès. Si aucun accord ne peut être trouvé ou si la conclusion d'un accord semble vouée à l'échec, l'Ombudsman peut, sur la base des informations dont il dispose, communiquer aux parties sa propre évaluation matérielle et juridique du litige et l'intégrer à sa communication de clôture de la procédure. L'Ombudsman apprécie librement les affaires qui lui sont soumises et n'est soumis à aucune directive mais n'a pas de pouvoir décisionnel.

## Rôle de l'Organe de médiation

L'Ombudsman devrait être (et être également perçu comme étant) aussi indépendant et impartial qu'un juge – tout en ayant l'expertise juridique et technique nécessaire pour résoudre les litiges financiers avec autorité. Cela doit être reflété dans les modalités de nomination et de gouvernance de l'organe de médiation.

## Conditions LSFIn

Une demande de médiation est admissible en tout temps, si :

1. Elle a été formulée conformément aux principes définis dans le règlement de procédure de FINSOM ou au moyen du formulaire mis à disposition par FINSOM.
2. Le client rend vraisemblable qu'il a auparavant informé l'entreprise de son point de vue et tenté de se mettre d'accord avec lui.
3. La demande n'est pas manifestement abusive.
4. Une procédure de médiation n'a pas déjà été menée dans la même affaire.
5. Aucune autorité de conciliation, aucun tribunal, aucun tribunal arbitral ou aucune autorité administrative n'est ou n'a été saisi de l'affaire.

## FINSOM

- ◇ Organe de médiation LSFIn reconnu par le Département Fédéral des Finances (DFF) en 2020.
- ◇ Premier organe de médiation dans le secteur financier suisse à agir dans l'intérêt public.
- ◇ Indépendance unique sur la place financière suisse qui garantit l'impartialité.
- ◇ Spécialisé en matière de médiation dans le secteur financier.
- ◇ La procédure devant FINSOM est gratuite pour le client.



[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)

Plus d'informations

<sup>1</sup> Art. 74 Loi sur les services financiers (LSFin).

<sup>2</sup> Les règles de médiation et autres exigences LSFIn peuvent différer des règles appliquées dans d'autres domaines de médiation ou par d'autres organisations/institutions actives dans la médiation.