

## 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 LSF<sup>1</sup>

Checklist		
1	Revoir ou définir la politique de gestion des réclamations de l'entreprise (adaptée à sa politique de gestion des risques opérationnels, entre autres).	<input type="checkbox"/>
2	Désigner une fonction responsable de la gestion des réclamations, indépendante des fonctions ou opérations génératrices de revenus, et la personne à contacter pour le bureau du médiateur.	<input type="checkbox"/>
3	Définir une procédure de gestion des réclamations qui renvoie à l'Organe de Médiation en cas de rejet des réclamations et qui assure une évaluation de l'incident avec une analyse appropriée des risques avant le rejet.	<input type="checkbox"/>
4	Revoir et mettre à jour les conditions contractuelles existantes relatives à la gestion des réclamations et/ou au règlement des litiges.	<input type="checkbox"/>
5	<p>Communication de la procédure de gestion des réclamations et de résolution des litiges au client (art. 8 et 79 LSF<sup>1</sup>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Au début de la relation (ex. clause de réclamation FINSOM + site internet de l'entreprise).</li> <li>• Lors du rejet d'une plainte (ex. dans la réponse finale de l'entreprise).</li> <li>• A tout moment à la demande du client.</li> </ul> <p>Il est recommandé de publier les coordonnées et marche à suivre en cas de réclamation ainsi que les coordonnées de contact de l'Organe de Médiation sur le site web de l'entreprise à un endroit facilement repérable par les clients. Attention à ne pas indiquer les coordonnées de l'Organe de Médiation dans des documents dont la mise à jour en cas de changement entraînerait des coûts disproportionnés.</p>	<input type="checkbox"/>

### Rappels

Les prestataires de services financiers sont soumis aux exigences minimales des articles 77, 78, 8 et 70, 75 et 80 LSF<sup>1</sup>. 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 LSF<sup>1</sup>.

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 qualité<sup>2</sup>. Dans ce cadre, l'Organe de Médiation intervient pour assister l'entreprise et son client en cas de conflit ou de litige (art. 75 LSF<sup>1</sup>) sans pouvoir décisionnel. L'Organe de Médiation doit également publier un rapport d'activité (art. 86 LSF<sup>1</sup>) et contribue à la surveillance du marché (art. 83 et 88 LSF<sup>1</sup>).

Une entreprise qui met en place une procédure de réclamation client se préoccupe de la satisfaction de ses clients et de sa propre "gestion des risques opérationnels" (cf. définition FINMA circ. 2008/21 et son annexe 2). Une entreprise qui s'affilie à un Organe de Médiation indépendant, impartial, spécialisé et gratuit pour le client, tel que FINSOM, améliore son service après-vente tout en optimisant sa gestion des risques.

<sup>1</sup> Art. 8, 77-80 de la Loi sur les services financiers (LSF<sup>1</sup>).

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