



MÉDIATION COMMERCIALE



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

1. BUT DU RÈGLEMENT.....	2
2. CHAMP D'APPLICATION.....	2
3. ORGANE DE MÉDIATION.....	2
3.1. Ombudsman.....	2
3.2. Hotline.....	2
3.3. Médiateurs et Experts.....	2
3.4. Indépendance et impartialité.....	3
4. MÉDIATION COMMERCIALE.....	3
4.1. Champ.....	3
4.2. Règles générales.....	3
4.3. Confidentialité.....	4
4.4. Conditions d'accès.....	4
4.5. Déroulement.....	5
4.6. Durée.....	5
4.7. Fin de la procédure.....	5
4.8. Frais de procédure.....	5
5. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	6

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

1. BUT DU RÈGLEMENT

1. Fondé sur les tâches et compétences de la Direction prévues par les statuts, le présent règlement concrétise les règles de procédures pour la **Médiation Commerciale/LSFin** et complète les statuts.
2. Les règles de procédure remplissent les exigences de la médiation au sens de la Loi sur les services financiers (LSFin) et de la médiation au sens du Code de procédure civile (CPC).

2. CHAMP D'APPLICATION

3. Ce règlement s'applique à/au/x :
 - a. Parties à une procédure de médiation et leurs représentants.
 - b. L'Organe de médiation¹ (sec. 3).

3. ORGANE DE MÉDIATION

3.1. Ombudsman

4. Le Directeur de l'*Organe de médiation* (FINSOM) est également Médiateur. Il est l'*Ombudsman*.
5. La nomination et les tâches de l'Ombudsman sont prévues par les statuts.

3.2. Hotline

6. La Hotline reçoit la demande de médiation.
7. Elle effectue un *examen préliminaire* pour déterminer le respect des conditions d'accès de la demande et décide de son admission ou de son refus.
8. Si la demande est refusée, dans la mesure du possible, la Hotline tente d'orienter le demandeur vers une approche ou une procédure plus appropriée.
9. Si la demande est admise, la Hotline prend les mesures appropriées pour organiser la procédure de médiation.

3.3. Médiateurs et Experts

10. Les personnes désignées par FINSOM pour conduire des procédures de médiation et effectuer des évaluations indépendantes sont des *Médiateurs*.
11. Les personnes désignées par FINSOM pour effectuer des évaluations indépendantes sont des *Experts*.

¹ Ou Bureau de médiation.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

3.4. Indépendance et impartialité

12. L'Ombudsman, la Hotline, les Médiateurs et les Experts apprécient librement les affaires qui leur sont soumises. Ils ne sont soumis à aucune directive.

4. MÉDIATION COMMERCIALE

4.1. Champ

13. La procédure de médiation peut être une alternative à une procédure de conciliation, judiciaire, arbitrale ou administrative.
14. La Médiation Commerciale concerne la relation entre *un fournisseur et un client*² (existant ou potentiel).
15. En cas d'insatisfaction, le client devrait d'abord réclamer auprès du fournisseur et tenter de trouver un accord avec lui avant de saisir l'Organe de médiation.
16. En cas de conflit ou désaccord entre un fournisseur et un client, la Médiation Commerciale encourage les parties à tenter de trouver elles-mêmes des solutions *avant* que la situation ne dégénère au point d'une rupture d'une relation d'affaires ou de saisir une autorité de conciliation, un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative.
17. FINSOM peut également être désigné pour une procédure de médiation *durant* une procédure de conciliation, d'arbitrage, judiciaire ou administrative. La procédure de conciliation, d'arbitrage ou judiciaire doit cependant être interrompue.
18. L'objet de l'insatisfaction peut porter sur des créances mais aussi sur tout type de droit légitime, comme le droit à la remise de documents ou la protection des données ainsi que sur le respect des règles de conduite, la transparence au point de vente, la qualité ou le service après-vente.³
19. L'Organe de médiation ne se substitue aux organisations de protection des consommateurs ou les organisations qui défendent les intérêts des fournisseurs. FINSOM n'est également pas un service de conseil juridique, social, médical ou thérapeutique.

4.2. Règles générales

20. FINSOM est compétent pour mener une médiation concernant un fournisseur affilié.
21. Pour autant que les conditions d'accès (sec. 4.4) soient remplies, la procédure de médiation peut être ouverte à tout moment.
22. Si la demande *unilatérale* de médiation d'un client est admise, le fournisseur est tenu de répondre aux demandes du bureau de médiation.
23. Si le même problème impliquant le même fournisseur impacte plusieurs clients, ceux-ci peuvent désigner un représentant commun.

² Client privé, professionnel ou institutionnel, personne physique ou morale.

³ Message LSFin p. 8195

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

24. La procédure de médiation doit être non bureaucratique, équitable, rapide et impartiale. Elle est confidentielle (sec. 4.3).
25. Le résultat de la procédure dépend de la volonté des parties. FINSOM ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.
26. Le dépôt d'une demande de médiation auprès de FINSOM n'empêche pas une action civile. Cependant, la demande ne suspend, ni ne limite les délais légaux, tels que ceux relatifs à la limitation, à la confiscation ou aux procédures judiciaires ou administratives. Les parties sont responsables du respect de ces délais.

4.3. Confidentialité

27. Les déclarations ou la correspondance entre FINSOM et les parties peuvent être écrites ou orales.
28. Si la demande est *unilatérale* (sec. 4.4), FINSOM ne prend aucune mesure pour contacter l'autre partie sans l'accord du demandeur.
29. Les parties ne sont pas autorisées à consulter la correspondance entre FINSOM et la partie adverse.
30. Les parties ne sont pas autorisées à transmettre entre elles leur correspondance avec FINSOM.
31. Les déclarations faites par les parties dans le cadre de la procédure de médiation de même que la correspondance entre l'une des parties et FINSOM ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure ni être partagées avec des tiers (y compris les autorités judiciaires, de surveillance ou administratives).

4.4. Conditions d'accès

32. Une plainte ou une demande de médiation peut être déposée par un client⁴ (existant ou potentiel) ou par un fournisseur.
33. Pour être admise en médiation, les conditions suivantes doivent être remplies :
 - a. La plainte ou la demande doit être soumise selon les instructions de FINSOM.
 - b. FINSOM est compétent pour conduire une médiation (art. 20).
 - c. Le demandeur doit démontrer avoir informé l'autre partie de son point de vue et tenté de se mettre d'accord avec elle.
 - d. La plainte ou la demande ne peut pas être manifestement abusive.
 - e. Une médiation ne paraît pas d'emblée dénuée de chances de succès.
 - f. Si aucune autorité de conciliation, aucun tribunal, aucun tribunal arbitral et aucune autorité administrative n'est ou n'a été saisi de l'affaire, et qu'une médiation n'a pas déjà été menée dans la même affaire, la demande peut être *unilatérale*. Sinon, la demande doit être *commune* et toute procédure judiciaire ou arbitrale doit être interrompue durant la médiation.
34. Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la plainte ou la demande est refusée.

⁴ Client privé, professionnel ou institutionnel, personne physique ou morale.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

4.5. Déroulement

35. La procédure peut se dérouler à distance ou en présence, sur décision du Médiateur.
36. La procédure peut se dérouler en français, anglais, italien ou allemand, selon la langue convenue entre les parties⁵.
37. Le Médiateur entend les parties et tente de les concilier.
38. Le Médiateur peut demander des discussions, des informations ou des documents aux parties, à tout moment.
39. Le Médiateur peut effectuer *une évaluation indépendante matérielle et/ou juridique* sur la base des informations à sa disposition mais ne rend pas de décision et ne propose pas de jugement.
40. Le Médiateur fait appel à un Expert pour compléter ses compétences, si nécessaire.
41. La conclusion d'un accord est soumise à la volonté des parties.
42. À l'issue de la procédure, le Médiateur communique la clôture aux parties.

4.6. Durée

43. L'issue de la procédure de médiation est communiquée dans un délai de 90 jours calendaire à compter de la date de réception du dossier complet par le Médiateur.
44. Le délai de 90 jours peut être prolongé avec l'accord des parties, si la procédure a une chance d'aboutir à une résolution.

4.7. Fin de la procédure

45. La procédure de médiation se termine si :
 - a. Le conflit ou désaccord entre les parties est résolu.
 - b. Les conditions d'accès ne sont plus remplies.
 - c. Un demandeur retire sa demande ou met fin à la procédure de médiation.

4.8. Frais de procédure

46. En cas de demande *unilatérale* selon la sec. 4.4, les frais de procédure sont à la charge du fournisseur affilié.
47. En cas de demande *commune* selon la sec. 4.4, la répartition des frais de procédure doit être convenue entre les parties.
48. FINSOM peut demander des acomptes.

⁵ Selon les conditions contractuelles, la langue de documents contractuels, ou la langue usuelle de communication entre les parties.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Médiation Commerciale/LSFin

Toute référence au masculin vaut aussi pour le féminin.

5. ENTRÉE EN VIGUEUR

Ce règlement a été adopté par le Direction le **28 mai 2025**. Il est approuvé par le Département Fédéral des Finances (DFF).