Ombudsstelle
für Finanzdienstleister

VEREIN OMBUDSSTELLE FINANZDIENSTLEISTER (OFD)
RÈGLEMENT D'ORGANISATION

Sur la base de l'art. 84 al. 2 let. c LSFin et l'art. 19 al. 2 des statuts de l'association, le comité édicte le règlement d'organisation suivant :

Introduction

§1 Objet

Le présent règlement d'organisation régit les conditions d'adhésion et d'exclusion des prestataires de services financiers et des organisations professionnelles, ainsi que les activités du comité et son interaction avec les autres organes de l'association. Il définit les principes régissant les activités du médiateur, du bureau et des organes de conciliation.

Adhésion et exclusion du prestataire de services financiers
(§11-12 Statuts)

§2 Adhésion du prestataire de services financiers
(art. 78-80 LSFin ; art. 84 al. 2 let. c LSFin ; art. 100 al. 1 OSFin ; art. 101 al. 3 OSFin)

Les prestataires de services financiers qui souhaitent adhérer à l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers doivent constamment remplir les conditions suivantes :

a) signature du contrat d'adhésion avec le bureau ;
b) respect de l'obligation de participation selon l'art. 78 LSFin ;
c) respect de l'obligation d'information selon l'art. 79 LSFin ;
d) paiement du droit d'admission unique et de la cotisation annuelle (art. 80 LSFin) ;
e) paiement du montant pour les procédures de médiation dans lesquelles ils sont impliqués en tant que partie (art. 80 LSFin).

§3 Adhésion des organisations professionnelles
(art. 100 al. 1 OSFin)

Les organisations professionnelles des prestataires de services financiers qui souhaitent adhérer à l'organe de médiation de l'association de l'organe de

médiation des prestataires de services financiers doivent remplir les conditions suivantes :

a) signature du contrat d'adhésion avec le bureau ;
b) présentation d'une liste d'adresses de ses membres qui souhaitent adhérer à l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ;
c) paiement du droit d'admission unique et de la cotisation annuelle.
d) .

§4 Obligation d'admission de l'organe de médiation

(art. 81 LSFin ; art. 100 al. 2 et 3 OSFin)

[1] Si un prestataire de services financiers ou une organisation professionnelle remplit les conditions d'adhésion, l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers est tenu de l'accorder.

[2] L'organe n'est pas tenu d'accepter un prestataire de services financiers exclu en vertu de l'art. 82 LSFin.

[3] Il admet le prestataire de services financiers qui lui a été attribué par le Département fédéral des finances (DFF).

[4] S'il refuse l'admission, un recours peut être introduit auprès du tribunal arbitral conformément au règlement de sanction et d'arbitrage.

§5 Exclusion de prestataires de services financiers et d'organisations professionnelles

(art. 82 LSFin)

[1] Si un prestataire de services financiers ou une organisation professionnelle ne remplit plus les conditions d'affiliation, le bureau lui demande de rectifier la situation en fixant un délai raisonnable et en les menaçant d'exclusion. Si la rectification demandée n'est pas effectuée, il/elle sera exclu-e de l'organe de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

[2] Un recours contre la décision d'exclusion peut être introduit auprès du tribunal arbitral conformément au règlement de sanction et d'arbitrage.

§6 Information

(art. 83 LSFin)

Le service de médiation de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers informe les autorités de surveillance compétentes et l'autorité d'enregistrement de l'affiliation du refus d'affiliation et de l'exclusion des prestataires de services financiers et des organisations professionnelles.

Comité

(§17-19 Statuts)

§7 Évitement des conflits d'intérêts

[1] Les membres du comité n'exercent aucune activité pour le bureau ou pour un organe de conciliation et ne fournissent pas d'informations aux prestataires de services financiers affiliés ou à leurs clients.

[2] Ils peuvent pas être nommés médiateur de l'association du service de médiation des prestataires de services financiers.

§8 Décrets

Le comité édicte les règlements d'organisation, de procédure, de cotisations et de frais ainsi que le règlement de sanction et d'arbitrage. Les décrets sont publiés en allemand, français, italien et anglais. En cas de différences linguistiques, c'est le texte allemand qui fait foi.

§9 Sessions

[1] Le comité se réunit régulièrement, dans la mesure où la gestion de l'association l'exige.

[2] Tout membre peut demander au président de convoquer une session en indiquant l'ordre du jour.

[3] Pour assurer une préparation adéquate, l'ordre du jour avec tous les documents de la réunion est envoyé au moins 10 jours avant la session. En cas d'urgence, il peut également être dérogé à ce délai.

[4] Au lieu d'une session, une conférence téléphonique ou vidéo peut également être organisée.

§10 **Compte-rendu**

[1] Un compte-rendu écrit de la réunion est établi.

[2] Le compte-rendu est signé par le secrétaire et le président.

[3] Le secrétaire est nommé par le comité et ne doit pas nécessairement être membre de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ou du comité.

[4] Les décisions par correspondance et présidentielles sont consignées dans le compte-rendu de la prochaine réunion du comité.

[5] Le compte-rendu énumère les points en suspens.

§11 **Remise du compte-rendu et droit de regard**

[1] Les comptes-rendus sont envoyés à tous les membres du conseil et au médiateur.

[2] Les comptes-rendus sont conservés pendant 10 ans.

[3] L'organe de révision a, sur demande, accès au compte-rendu.

[4] Par principe, les tiers ne sont pas autorisés à y accéder, mais le comité peut décider d'exceptions.

§12 **Décision présidentielle**

[1] En cas d'urgence, lorsqu'il n'est pas possible de réunir le quorum par téléphone ou par vidéoconférence, le président peut décider seul.

[2] Les membres du comité et le bureau doivent être informés immédiatement de la décision présidentielle.

[3] La décision présidentielle doit être présentée aux membres du comité pour décision lors de leur prochaine réunion.

§13 **Secrétaire**

Le comité peut désigner un secrétaire pour rédiger les comptes-rendus des sessions du comité. Ce dernier ne doit pas nécessairement être membre de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ou du comité.

Président
(§17 al. 5 Statuts)

§14 **Obligations**

[1] Le président représente l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers à l'extérieur, notamment auprès du DFF et des médias.

[2] Il veille à l'efficacité du travail du comité, prépare les sessions du comité et invite à temps aux sessions du comité.

Médiateur
(§20 Statuts)

§15 **Droits et obligations**
(art. 86 LSFin)

[1] Le médiateur est en contact étroit avec le comité et l'informe régulièrement de ses activités.

[2] Il prépare le rapport annuel, le fait approuver par le comité, l'envoie au DFF et veille à sa publication.

[3] Il conseille le comité sur les améliorations et les adaptations des règlements de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers.

[4] Le médiateur assure un échange régulier d'expériences avec et entre les médiateurs et organise des événements d'information et de formation.

[5] Après consultation du comité, il peut faire appel à un ou plusieurs juristes externes pour l'assister dans les questions juridiques et pour des formations complémentaires.

§16 **Indépendance**

[1] Le médiateur prend toutes les mesures raisonnables pour assurer sa propre indépendance.

[2] Si, malgré toutes les précautions prises, un conflit d'intérêts survient, il en informe immédiatement le président et se récuse.

[3] Si le médiateur se récuse, il désigne comme représentant l'un des organes de conciliation agréés.

Organes de conciliation

(§13, 14 et 19 al. 3 Statuts)

§17 Entrée en fonction des conciliateurs

(art. 84 al. 2 let. a et b LSFin)

[1] Le médiateur propose les conciliateurs au comité. Le comité accepte ou rejette la proposition.

[2] Le médiateur doit veiller à ce que les conciliateurs qu'il nomme :

a) possèdent les connaissances spécialisées requises, en particulier dans le domaine LSFin, OSFin, LEFin et OEFin (présentation de diplômes spécialisés, formations continues suivies, certificats de travail, CV, références ; une formation juridique n'est pas requise) ;
b) jouissent d'une bonne réputation (présentation d'un extrait du casier judiciaire) ;
c) assurent l'impartialité, la transparence, l'équité et l'efficacité en tant que conciliateurs ;
d) sont indépendants, sur le plan organisationnel et financier, des parties qui demandent la médiation ;
e) disposent d'une infrastructure appropriée, en particulier d'une salle de réunion adaptée à la conduite de la conciliation ;
f) peuvent être joints par téléphone pendant les heures de bureau.

[3] Si le médiateur constate qu'un conciliateur ne remplit plus les conditions nécessaires, il lui fixe un délai raisonnable et le menace d'exclusion pour remédier à la situation. Si les rectifications demandées ne sont pas effectuées dans le délai imparti, il résilie le rapport contractuel avec effet immédiat.

§18 Exécution de la procédure de conciliation

La procédure de conciliation est régie par le règlement de procédure.

Bureau

(art. 83 LSFin, §26 Statuts)

§19 Obligations

Le bureau assure notamment les fonctions suivantes :

a) exécution de tous les travaux administratifs ;

b) tenue du répertoire des membres ainsi que de celui des prestataires de services financiers affiliés, des organisations professionnelles et des conciliateurs ;
c) Perception des taxes, des cotisations des membres et des avances de frais ;
d) Examen des demandes d'affiliation ;
e) Conclusion et résiliation des contrats d'affiliation et des contrats avec les organes de conciliation ;
f) Contrôle aléatoire des exigences d'affiliation ;
g) Informer et notifier le DFF, la FINMA, les organismes de surveillance, les prestataires de services financiers affiliés ainsi que leurs clients et les personnes intéressées pendant les heures de bureau, conformément aux instructions du médiateur ;
h) Archivage des protocoles et des dossiers.

Confidentialité et indépendance
(art. 75 LSFin)

§20 Confidentialité

Tous les membres des organes de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ainsi que les intermédiaires sont tenus de garder le secret sur tous les faits en rapport avec les procédures de conciliation, dans la mesure où cela n'est pas contraire aux dispositions légales.

§21 Récusation

[1] Les membres des organes de l'association de l'organe de médiation des prestataires de services financiers ainsi que les conciliateurs doivent se récuser s'ils :

a) sont parties à l'affaire ou ont un intérêt direct dans l'affaire ;
b) sont mariés ou fiancés à la partie, vivent dans un partenariat enregistré ou dans une union consensuelle ou sont liés en ligne directe ;
c) sont représentant, agent, employé ou un organisme d'une des parties ;
d) pour toute autre raison.

[2] La personne concernée par un conflit d'intérêts doit immédiatement en informer le médiateur. Si ce dernier est concerné par un conflit d'intérêts, il en informe le président. Ce dernier désigne un conciliateur approprié pour agir en qualité d'adjoint du médiateur dans l'affaire en question.

Dispositions finales

§22 Modification du règlement d'organisation

[1] Le règlement d'organisation peut être modifié à tout moment par le comité après consultation du médiateur.

[2] Les conditions d'affiliation énoncées aux art. 2 et 4 ci-dessus ne peuvent être modifiées qu'après consultation des organisations professionnelles.

[3] Toute modification doit être soumise à l'approbation du DFF. Le comité ne met pas en vigueur le règlement d'organisation modifié tant que le DFF ne l'a pas approuvé.

§23 Entrée en vigueur

Le règlement d'organisation entre en vigueur le 1 juillet 2020

Zurich, le 1 juillet 2020