

Organe de Médiation

[Au sens de la Loi fédérale sur les services financiers du 15 juin 2018 (LSFin)]

RÈGLEMENT D'ORGANISATION

(Avec référence à la LSFin)

Afin de faciliter la lecture de ce dossier, le masculin est employé pour désigner aussi bien le genre féminin que masculin.

1. Rôle de l'Organe de Médiation Terraxis SA

L'Organe de Médiation Terraxis SA (ci-après « OMT ») met à disposition des prestataires de services financiers qui lui sont affiliés et de leur(s) client(s) ses services de médiation au sens de la LSFin.

2. Conditions d'affiliation à l'OMT

Un prestataire de services financiers qui demande son affiliation à l'OMT doit, dès ce moment et aussi longtemps qu'il conserve la qualité de membre être affilié à un OS et/ou un OAR.

3. Obligation de participation

Les prestataires de services financiers sont tenus de participer à la procédure dans le cadre d'une demande de médiation de leur client. Ils doivent donner suite dans les délais au mandat de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements de l'organe de médiation. (cf Art. 78)

4. Obligation d'information

Les prestataires de services financiers affiliés informent leurs clients de la possibilité d'une procédure de médiation par l'OMT. L'information est fournie sous une forme appropriée et comprend le nom et l'adresse de l'OMT. (cf Art. 79)

5. Exclusion

Le prestataire de services financiers qui ne respecte pas, de manière réitérée, les obligations énoncées aux articles 3 et 4 du présent règlement sera exclu de l'OMT. (cf Art. 82 LSFin)

6. Information des affiliés

L'OMT fournit aux autorités de surveillance compétentes et à l'organe d'enregistrement des informations sur les prestataires de services financiers qui lui sont affiliés et sur ceux dont il a refusé l'admission ou qu'il a exclus. (cf Art. 83 LSFin)

7. Sélection des médiateur de l'OMT

L'OMT sélectionne les médiateurs qui ont les connaissances spécifiques des instruments financiers, des prestations de services financiers ainsi que des marchés financiers et des marchés de capitaux. Par ailleurs, les personnes en question doivent également disposer de connaissances techniques particulières en matière de médiation. (cf Art. 84, al. 2, let. B)

L'OMT crée et met régulièrement à jour une liste de médiateurs disponibles et choisit parmi les membres des associations de médiateurs pertinentes tel que la FSM, CSMSC et FGeM.

8. Rôle du médiateur

Le médiateur aide les parties à renouer le dialogue afin que celles-ci puissent trouver une solution à leur différend. Le médiateur est maître des modalités d'exécution de sa mission et doit être indépendant, neutre et impartial.

9. Code de déontologie du Médiateur

Le médiateur s'engage à respecter le code de déontologie de l'OMT.

10. Rapport d'activité

L'OMT publie chaque année un rapport d'activité mis à disposition de ses affiliés. (cf Art. 86 LSFfin)

11. Echange d'informations

La FINMA, l'organisme de surveillance, l'organe d'enregistrement, l'organe de contrôle, l'OMT et le DFF peuvent échanger les informations non accessibles au public dont ils ont besoin pour remplir leurs tâches. (cf Art. 88 LSFfin)

12. Exclusion de responsabilité

Ni l'OMT, ni aucun de ses employés et/ou médiateurs, ne peuvent être tenus responsables d'aucune action ou omission en rapport avec une médiation menée sur la base du présent Règlement, sauf s'il est démontré que leur action ou omission constitue un acte illicite intentionnel ou une négligence extrêmement grave.

13. Droit applicable

La relation juridique entre les parties et l'OMT est soumise au droit Suisse, le for étant à Genève.

