

## Ombudsman des banques suisses



La procédure en bref

# Résumé de la procédure de médiation

## **INSTANCE D'INFORMATION ET DE MÉDIATION NEUTRE**

L'Ombudsman des banques suisses agit en tant qu'instance d'information et de médiation sans compétence juridictionnelle pour les clients des instituts membres de l'Association suisse des banquiers. Il traite leurs questions et réclamations spécifiques concernant les opérations bancaires et financières effectuées par les instituts membres (entreprise financière).

## **NOMBREUSES REQUÊTES ORALES TRAITÉES DIRECTEMENT**

Les demandes de renseignements et les questions de procédure en particulier peuvent être traitées rapidement, facilement et sans effort administratif pour le client. En outre, l'office de l'Ombudsman peut répondre aux questions du client concernant les contrats, les services ou les pratiques bancaires habituelles et avoir dès lors un premier aperçu de l'affaire. Ce faisant, il peut également se faire une idée du litige et discuter de la suite de la procédure avec le client.

## **LES CAS COMPLEXES NÉCESSITENT UNE REQUÊTE ÉCRITE**

En tant que médiateur neutre, l'Ombudsman doit connaître les positions des deux parties. Il apporte son expertise avec la distance nécessaire et analyse les différents points de vue. En principe, l'Ombudsman des banques n'intervient qu'une fois que le client a lui-même confronté par écrit la direction de l'entreprise financière ou son service des réclamations avec ses demandes et prétentions concrètes et afin de permettre à celle-ci de prendre position ou de régler l'affaire. Si aucun accord ne peut être trouvé de cette manière, le client peut soumettre son dossier à l'Ombudsman pour examen (voir «Les conditions»).

## **L'OMBUDSMAN SE FORME UNE OPINION INDÉPENDANTE**

Afin de pouvoir proposer une solution, l'Ombudsman peut faire tout ce qu'il juge nécessaire pour se forger une opinion libre et indépendante. L'Ombudsman demande souvent un avis complémentaire à l'entreprise financière concernée afin d'obtenir une image aussi complète que possible. L'Ombudsman, tout comme l'entreprise financière, est tenu au devoir de discrétion. C'est pourquoi il a toujours besoin de l'accord du client pour contacter l'entreprise financière. Afin de pouvoir former son opinion sur l'affaire, l'Ombudsman peut également demander des informations et des documents supplémentaires au client.

## **L'OMBUDSMAN DÉCIDE DE LA PROCÉDURE À SUIVRE**

Si, après avoir examiné les documents et les informations dont il dispose, l'Ombudsman parvient à la conclusion qu'il n'y a aucune indication de faute de la part de l'entreprise financière, ou si une médiation semble vouée à l'échec, il en informe le client, généralement en lui fournissant une explication écrite.

Si l'examen du dossier révèle des indices de faute de la part de l'entreprise financière ayant causé un dommage ou un désavantage au client et si une médiation ne semble pas d'emblée dénuée de perspective de succès, l'Ombudsman contacte l'entreprise financière.

## **CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION**

Si celle-ci accepte d'apporter une correction appropriée, l'Ombudsman transmet l'offre au client pour un règlement à l'amiable. Le client doit alors décider s'il veut régler le litige en acceptant l'offre.

Si l'entreprise financière refuse de proposer une solution au client malgré une demande de l'Ombudsman dans ce sens, la procédure est interrompue sans résultat. L'Ombudsman informe le client de son appréciation par lettre et transmet une copie de cet avis à l'entreprise financière. Il appartient alors au client de décider s'il veut tenter une action en justice.

Si aucun indice de faute de l'entreprise financière ne peut être étayé ou si elle réfute toute faute dans le cadre d'intervention de l'Ombudsman, ce dernier en informe le client par lettre et clôt la procédure. L'Ombudsman transmet une copie de cette lettre de clôture à l'entreprise financière.

Si une situation présentée différemment par le client et l'entreprise financière ne peut être clarifiée et qu'aucune convergence de positions ne peut être obtenue, le litige ne peut être résolu dans le cadre de la procédure de médiation. L'Ombudsman le constate dans une lettre de clôture et informe le client qu'il est libre de saisir le tribunal compétent. L'Ombudsman transmet une copie de sa lettre de clôture à l'entreprise financière.

# Conditions pour une procédure de médiation

## VEUILLEZ RÉPONDRE AUX QUESTIONS SUIVANTES:

Votre préoccupation concerne-t-elle une entreprise financière affiliée à l'Association suisse des banquiers?

OUI  
↓

Avez-vous subi un dommage ou un désavantage concret du fait du comportement d'une entreprise financière que vous pouvez expliquer?

OUI  
↓

Avez-vous réclamé par lettre auprès de l'entreprise financière et reçu une prise de position écrite?

OUI  
↓

Un tribunal, un tribunal arbitral ou une autorité administrative est-il ou a-t-il été actif dans votre affaire?

NON  
↓

Avez-vous rassemblé (copié ou scanné) les documents et lu les restrictions ci-dessous?

OUI  
↓

NON →

Conformément à ses Règles de procédures, l'Ombudsman des banques fait office d'instance d'information et de médiation sans compétence juridictionnelle pour les clients des instituts membres de l'Association suisse des banquiers ([www.swissbanking.org/fr/](http://www.swissbanking.org/fr/)).

NON →

L'Ombudsman ne peut traiter les réclamations que si le client peut démontrer qu'un dommage ou un désavantage est survenu. Par exemple, si vous estimez avoir été traité de manière inappropriée ou peu aimable, veuillez contacter par écrit la direction ou le service des réclamations de l'entreprise financière.

NON →

Adressez d'abord votre lettre de réclamation par courrier postal avec votre demande spécifique et une explication compréhensible à l'entreprise financière, et exigez une réponse écrite de sa part. Si la réponse n'est pas satisfaisante, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman.

OUI →

Si un tribunal, un tribunal d'arbitrage ou une autorité administrative est ou a été impliqué dans l'affaire, l'Ombudsman des banques ne peut généralement plus intervenir.

NON →

Veillez copier les documents nécessaires, remplir et signer le formulaire d'autorisation sur notre site web [www.bankingombudsman.ch/fr/requetes/](http://www.bankingombudsman.ch/fr/requetes/). Pour le téléchargement électronique sur le même site, veuillez scanner les documents.

## L'Ombudsman exige normalement les documents suivants :

- Une **lettre adressée à l'Ombudsman** avec une présentation compréhensible des faits, du problème et de vos reproches. La lettre doit également contenir une description précise de votre attente et de votre demande ainsi que des arguments compréhensibles et un calcul explicite des dommages réclamés : Quel objectif doit être atteint auprès de l'entreprise financière ? Pour quels motifs ? Pourquoi êtes-vous en désaccord avec la prise de position de l'entreprise financière ?
- Une copie de votre **réclamation à la direction** ou au service des réclamations de l'entreprise financière. Celle-ci doit contenir une demande spécifique, une justification compréhensible et une demande de réponse écrite.
- Une copie de la **réponse de l'entreprise financière** à votre réclamation.
- Copies de toute **autre correspondance** avec l'entreprise financière en lien avec la réclamation.
- Copies de **documents importants** tels que les documents contractuels, les relevés bancaires, etc.
- Votre consentement permettant à l'Ombudsman d'obtenir des informations de l'entreprise financière dans le cadre du dossier en question. En principe cet accord est fourni au moyen d'un **formulaire d'autorisation**.

## Expédition par courrier postal:

Ombudsman des banques suisses  
Bahnhofplatz 9  
Case postale  
8021 Zurich

## ou en ligne:

[www.bankingombudsman.ch/fr/requetes/](http://www.bankingombudsman.ch/fr/requetes/)

# Limites de la procédure de médiation

- L'Ombudsman des banques ne peut pas influencer les entreprises financières en matière de politique commerciale et tarifaire. Par exemple, il n'est pas autorisé à remettre en question les décisions de crédit, à s'opposer à un tarif de services ou à influencer la conception des offres.
- Il peut arriver que certain cas ne se prêtent pas à une procédure auprès de l'Ombudsman ou que pour certaines raisons (manque de perspective de réussite, question de preuve) la procédure ne peut pas être engagée ou doit être close sans résultat. Dans un tel cas, le client peut s'adresser aux tribunaux ordinaires.
- Si un tribunal, un tribunal d'arbitrage ou une autorité administrative est ou a été impliqué dans l'affaire, l'Ombudsman des banques ne peut généralement plus intervenir.
- L'Ombudsman ne mène pas d'enquêtes ni ne procède à l'administration formelle de preuve. Il évalue l'affaire sur la base des informations et des documents soumis par les parties.
- L'Ombudsman n'a aucun pouvoir de décision. Il peut procéder à sa propre évaluation matérielle et juridique du litige et proposer des solutions aux parties, mais ne peut pas donner d'instructions contraignantes.
- L'Ombudsman des banques n'a pas la compétence de se prononcer sur des questions juridiques et économiques abstraites et ne donne pas d'avis d'expert.
- La procédure auprès de l'Ombudsman dure généralement un à deux mois. Les affaires les plus simples peuvent être traitées dans un délai plus court. Une procédure peut prendre plus de temps en cas de complexité accrue.
- L'intervention du client auprès de l'Ombudsman des banques ne suspend ni n'interrompt le cours des délais légaux (prescription, péremption, délais judiciaires ou administratifs). Il est de la responsabilité du client de veiller à ce que ces délais soient sauvegardés.

## Contact

Ombudsman des banques suisses  
Bahnhofplatz 9 | Case postale | CH-8021 Zurich  
Téléphone (lundi au vendredi) 8h30 –11h30  
T +41 (0)43 266 14 14 allemand / anglais  
T +41 (0)21 311 29 83 français / italien  
F +41 (0)43 266 14 15  
[www.bankingombudsman.ch/fr/](http://www.bankingombudsman.ch/fr/)

Une visite au bureau de l'Ombudsman n'est possible que sur **rendez-vous**.