

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman
Fondation Ombudsman des banques suisses
Fondazione Ombudsman delle banche svizzere
Swiss Banking Ombudsman Foundation

Barème des contributions et des frais

1. Principes de base

- 1.1 La Fondation Ombudsman des banques suisses prélève une contribution de base annuelle auprès des instituts affiliés à l'Ombudsman des banques suisses (art.10 de l'acte de fondation de la Fondation Ombudsman des banques suisses).

La cotisation de base à verser par les instituts membres ainsi que par les instituts non membres affiliés est prélevée par l'Association suisse des banquiers en tant qu'organisation professionnelle (art. 99, al. 1, de l'ordonnance sur les services financiers).

- 1.2 En outre, l'Ombudsman des banques prélève des frais de dossier auprès des instituts concernés, conformément au principe de causalité (art. 10 de l'acte de fondation de la Fondation Ombudsman des banques suisses).

- 1.3 La contribution de base et les frais de dossier sont destinés à couvrir l'ensemble des frais encourus par la Fondation Ombudsman des banques suisses et l'office de l'Ombudsman résultant de leurs obligations légales et statutaires, ainsi qu'à assurer la constitution de réserves adéquates (art. 99, al. 2, et art. 101, al. 2 de l'ordonnance sur les services financiers).

2. Contribution de base des instituts affiliés

- 2.1 La contribution de base à verser par les établissements affiliés est déterminée par le conseil de fondation de la Fondation Ombudsman des banques suisses. Il décide du montant correspondant dans le budget annuel pour les activités de l'Ombudsman.

- 2.2 L'Ombudsman informe sans délai l'Association suisse des banquiers du montant de la contribution de base à verser par les instituts membres de celle-ci ainsi que par les instituts non membres affiliés à l'Association.

L'Association suisse des banquiers est responsable de la répartition interne de ce montant et de la collecte des différentes contributions de financement.

3. Frais de dossier

3.1 L'Ombudsman facture des frais à chaque institut concerné chaque fois qu'il a besoin d'obtenir des documents ou un avis de l'institut dans une affaire.

Aucun frais n'est perçu si l'Ombudsman peut régler une demande ou une plainte oralement ou sans s'adresser à l'institut.

3.2 L'Ombudsman applique trois catégories de tarifs :

- cas simples 200 - 500 CHF
- cas ordinaires jusqu'à 1'000 CHF
- cas complexes jusqu'à 5'000 CHF

Ce faisant, il tient compte notamment du temps investi. Pour le surplus, il décide à sa discrétion.

3.3 Pour le traitement des cas en série (article 5 des règles de procédures de l'Ombudsman des banques suisses), l'Ombudsman peut, par dérogation aux catégories tarifaires énoncées à l'article 3.2, facturer à l'institut concerné des frais de dossier forfaitaires basés sur le montant total de la charge de travail.

3.4 En règle générale, les frais de dossier sont facturés à l'institut concerné lorsque la procédure de médiation est terminée.

Dans le cas de procédures extraordinairement complexes ou longues, l'Ombudsman peut demander des avances appropriées à l'institut concerné ou lui facturer des frais partiels selon le travail effectué.

3.5 L'Ombudsman peut renoncer en tout ou en partie à ses prétentions contre l'institut :

- si la plainte du client s'avère manifestement non fondée ;
- si l'institut est victime d'une campagne ciblée par les plaignants ;
- si la procédure implique une très faible quantité de travail.

4. Retrait et exclusion d'un institut

Si l'affiliation d'un institut financier prend fin, il n'y a pas de droit à un remboursement ou à une dispense des cotisations de base et des frais de traitement déjà facturés ou dus.

Adopté par le Conseil de fondation le 18 novembre 2021 et mis en vigueur le 1er janvier 2022.