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

Règles de procédure de l'Ombudsman des banques suisses

Art. 1: Mission de l'Ombudsman

1.1 L'Ombudsman exerce son activité au sens du but de la Fondation Ombudsman des banques suisses (art. 3 de l'acte de fondation). Il fait office d'instance d'information et de médiation sans compétence juridictionnelle pour les clients des instituts membres de l'Association suisse des banquiers ainsi que pour les clients des instituts non membres affiliés à l'Association à cet effet (ci-après «instituts»).

1.2 L'Ombudsman fait également office de centrale de recherche d'avoirs sans nouvelles auprès de banques suisses au sens des directives de l'Association suisse des banquiers.

Art. 2: Compétence de l'Ombudsman

2.1 L'Ombudsman traite les questions et réclamations des clients au sujet des opérations bancaires et financières qui sont effectuées par des instituts au sens de l'article 1.1. Toute personne physique ou morale directement concernée peut s'adresser à lui.

2.2 L'Ombudsman se déclare incompétent

- pour les questions de politique commerciale et tarifaire générale;
- pour les questions juridiques et économiques abstraites;
- pour les opérations avec des instituts à l'étranger qui ne sont pas des services financiers fournis à des clients privés au sens des articles 3, lettre c, et 4, alinéas 1 et 2, de la loi sur les services financiers LSFin;
- généralement pour les cas qui font déjà l'objet d'une procédure officielle ou qui deviennent l'objet d'une telle procédure avant la clôture de la procédure

de médiation ou qui ont été réglés de manière définitive.

2.3 La saisine de l'Ombudsman n'a pas pour effet de suspendre ou d'interrompre les délais légaux tels que délais de prescription, de péremption, de justice ou administratifs. Il est de la responsabilité du client de veiller au respect et à l'observation desdits délais.

2.4 La recherche d'avoirs sans nouvelles auprès de banques suisses est soumise aux règles de procédure contenues dans les directives de l'Association suisse des banquiers relatives au traitement des avoirs sans contact et en déshérence auprès de banques suisses (Directives Narilo).

Art. 3: Pouvoirs et obligations de l'Ombudsman

3.1 La fonction de l'Ombudsman est conférée à titre personnel. Il soumet et défend lui-même des propositions de médiation. En cas d'empêchement, le Conseil de fondation règle sa suppléance. Par ailleurs, il peut déléguer des tâches à ses collaborateurs et se faire représenter par eux dans les relations avec les clients et les instituts.

3.2 L'Ombudsman accomplit tous les actes qu'il estime nécessaires pour se former une opinion indépendante et objective. Pour le cas qui lui est soumis, il est autorisé à demander à l'institut concerné toutes les informations requises et à consulter le dossier. A cet effet, il demande au client de délier l'institut de l'obligation de discrétion à son égard pour le cas en question.

3.3 L'Ombudsman est soumis au devoir de discrétion du mandataire. Dans les procédures civiles, il bénéficie du droit de refus de collaborer conformément à l'art. 166 al. 1 lit. d du code de procédure civile.

Art. 4: Procédure

4.1 Le client peut s'adresser à l'Ombudsman par une visite en personne, par écrit ou par voie de communication électronique.

4.2 Les requêtes simples sont traitées oralement par l'Ombudsman. Il fournit des informations au client et le conseille sur la suite de la procédure.

4.3 Il peut inviter le client à adresser d'abord directement sa question ou sa réclamation à l'institut et à exiger de la part de celui-ci une réponse écrite.

4.4 Si des clarifications plus détaillées sont nécessaires, l'Ombudsman peut inviter le client à soumettre sa demande par écrit et à lui fournir les copies des documents essentiels pour la requête.

Dans ce cas, la prise de position de l'Ombudsman s'effectue généralement elle aussi par écrit.

4.5 L'Ombudsman entend les deux parties. Le droit de consultation du dossier des parties se limite à leur correspondance échangée avec l'Ombudsman.

4.6 L'Ombudsman agit en qualité de médiateur et soumet des propositions de solutions aux parties. Les parties ne sont pas obligées de s'y tenir. Elles sont libres de leurs décisions.

4.7 L'Ombudsman peut refuser ou cesser le traitement de réclamations qui ne se prêtent pas à un règlement dans le cadre de la procédure de médiation, par exemple en raison de leur complexité, ou pour lesquelles un règlement dans le cadre de ladite procédure paraît voué à l'échec.

4.8 L'Ombudsman décide de manière définitive des questions de recevabilité, des avis et des propositions de solutions. Le Conseil de fondation ne donne pas suite aux demandes de vérification des décisions concernant les questions de recevabilité, avis et propositions de solutions de l'Ombudsman.

4.9 Dans les cas justifiés, notamment en présence de faits nouveaux, l'Ombudsman peut revenir sur les décisions concernant les questions de recevabilité, avis et propositions de solutions.

Art. 5: Cas en série

5.1 En complément des dispositions procédurales générales du présent règlement ou par dérogation à celles-ci, les dispositions ci-après de cet article s'appliquent aux cas en série.

5.2 Peuvent être qualifiées de «cas en série» les réclamations qui

- surviennent ou sont attendues en grand nombre sur une période limitée, et
- se rapportent au même produit ou à un produit similaire, au même service ou à un service similaire ou aux mêmes faits ou à des faits similaires, ou
- sont soulevées par des clients sur la base du même fondement (juridique) ou d'un fondement (juridique) similaire.

5.3 La qualification de certaines réclamations comme «cas en série» vise à contribuer à ce que les cas identiques ou analogues soient traités de manière uniforme, efficace et en temps voulu et aboutissent à une solution cohérente et juste. Lors de la délimitation des groupes de cas et de la définition de la marche à suivre et des critères d'évaluation, il est possible, le cas échéant, de donner plus de poids aux intérêts à un traitement des cas avec des éléments collectifs qu'à l'intérêt à un traitement au cas par cas individuel et complet.

5.4 Lorsque les instituts ont connaissance de faits susceptibles d'entraîner des réclamations remplissant les critères d'une possible qualification comme cas en série, elles doivent en aviser l'Ombudsman précocement.

Si l'Ombudsman soupçonne l'existence d'une situation de cas en série potentiels sur la base de réclamations qui lui ont été soumises ou d'indications de tiers (p. ex. autorités de surveillance, organisations de protection des consommateurs ou médias), il procède au besoin à des clarifications complémentaires, puis demande une prise de position à l'institut concerné.

5.5 Si, compte tenu de la prise de position de l'institut et de l'appréciation des autres circonstances, l'Ombudsman en vient à la conclusion que les critères de qualification comme situation de cas en série sont réunis et que le traitement des réclamations correspondantes à titre de cas en série paraît pertinent, il en informe l'institut, avec lequel il engage un dialogue afin d'obtenir un accord au sujet des points suivants:

- la reconnaissance de l'existence d'une situation de cas en série;
- les critères de rattachement des différentes réclamations à la situation de cas en série;
- les critères de constitution d'éventuels groupes de cas;
- le traitement collectif des réclamations, le cas échéant;
- les critères d'appréciation des réclamations individuelles ou des groupes de cas;
- la communication envers les clients concernés, les groupes d'intérêts et le public.

5.6 S'il n'est pas possible de parvenir à un accord sur l'existence d'une situation de cas en série, sur les critères de rattachement des réclamations à ladite situation et sur le traitement formel et l'appréciation matérielle des réclamations, l'Ombudsman présente les points en suspens ou litigieux au Conseil de fondation pour décision.

5.7 La procédure de constatation d'une situation de cas en série et de définition des critères de rattachement des réclamations à ladite situation ainsi que du traitement formel et de l'appréciation matérielle des réclamations est soumise à la confidentialité.

Art. 6: Coûts

6.1 La procédure est en principe gratuite pour le client. L'Ombudsman est libre, dans des cas particuliers, de refuser de traiter l'affaire ou d'informer le client qu'il doit lui établir un décompte des frais en proportion de son travail.

6.2 Pour chaque cas individuel, l'Ombudsman percevra de l'institut concerné des frais de dossier en fonction de son travail. Il établit un tarif soumis à l'approbation du Conseil de fondation.

Art. 7: Relations publiques

7.1 L'Ombudsman informe le public de son activité au moins une fois par an (rapport annuel, conférence de presse). Il tient des statistiques classées par demandes, réclamations et thèmes. Il ne s'exprime pas publiquement sur les cas individuels et ne révèle pas de noms.

7.2 L'Ombudsman peut fournir aux instituts des informations sur sa pratique de manière générale.

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