

Position de l'Ombudsman concernant le projet de loi fédérale sur les services financiers (LSFin)

Dans sa prise de position du 30 octobre 2014 (voir www.bankingombudsman.ch/fr/documents) dans le cadre de la procédure de consultation relative à la LSFin, l'Ombudsman a, d'une part, salué le **renforcement** institutionnel **des instances de médiation** et, d'autre part, **rejeté les règles de procédure** contenues dans le projet mis en consultation qui portent atteinte au caractère de procédure de conciliation de la procédure de l'Ombudsman ou limitent la liberté d'action de l'Ombudsman en matière de conciliation. Le 13 mars 2015, le Conseil fédéral a informé le public qu'il avait chargé le Département fédéral des finances (DFF) d'élaborer le message d'ici à la fin 2015.

L'Ombudsman des banques suisses dispose de **plus de 20 ans d'expérience de la médiation** et de la **conciliation** dans le domaine des prestations de services financiers visées à l'article 3 du projet mis en consultation qui entraîneront l'affiliation à un organe de médiation. Aussi espère-t-il que les connaissances approfondies de son institution seront prises en compte dans la procédure législative. Il convient en particulier de **s'abstenir d'apporter des modifications au concept existant, qui a fait ses preuves** et qui a été optimisé à la lumière d'années de pratique, car ces modifications **risqueraient de nuire à l'efficacité et à l'efficience** de la procédure de médiation. Il convient par ailleurs d'**éviter** que des **règles de procédure différentes** ne s'appliquent à l'avenir pour le traitement des litiges en fonction du type d'opération concerné. Les **principales requêtes de l'Ombudsman** sont les suivantes:

- (1) La mission des instances de médiation doit rester centrée sur le règlement des différends dans un esprit de conciliation, par la recherche de solutions via la médiation. L'Ombudsman doit ainsi continuer **d'intervenir en tant que médiateur indépendant et neutre** et ne doit pas devenir un organe chargé d'appliquer la loi ni a fortiori d'établir la jurisprudence. Dans un Etat de droit, ces fonctions doivent rester du ressort des tribunaux.
- (2) Les **dispositions légales** concernant la procédure de médiation **doivent se limiter au strict nécessaire**, à savoir la définition de la mission et de la compétence des instances de médiation (médiation en cas de litiges) ainsi que les principes fondamentaux de la procédure (simplicité, rapidité, moindre coût, équité et Etat de droit). Par ailleurs, les dispositions concernant la procédure doivent être définies au niveau des règles de procédure.
- (3) L'instance de médiation **ne doit pas être obligée** de procéder à sa propre évaluation matérielle et juridique des litiges qui lui sont présentés ni de soumettre une proposition d'arbitrage.
- (4) L'instance de médiation doit pouvoir **décider en toute liberté** de mener ou d'interrompre une procédure de médiation et de recommander au client de recourir aux voies de droit lorsque, au vu des circonstances, un règlement à l'amiable paraît voué à l'échec.
- (5) La communication entre l'instance de médiation et les parties doit rester totalement **confidentielle**, afin que chaque partie puisse s'exprimer sans réserve aucune face à l'instance de médiation.

22 mai 2015