

**ORGANE DE MÉDIATION DES PRESTATAIRES DE SERVICES FINANCIERS  
(OFD)  
STATUTS  
25 juin 2020**

**Nom, siège et but**

**§1 Nom et siège**

1 Sous le nom de « *Ombudsstelle Finanzdienstleister (OFD)* » est constituée une association au sens des dispositions des art. 60 ss CC. Elle demande une reconnaissance du Département fédéral des finances (DFF) en vertu de l'art. 84 de la loi fédérale sur les services financiers (LSFin).

2 L'association doit être inscrite au registre du commerce. Le comité fixe la date de l'inscription.

3 Le siège de l'association se trouve à Zurich pour autant que le comité ne détermine pas un autre siège.<sup>1</sup>

**§2 But**

1 L'association a pour but d'établir et d'exploiter un organe de médiation conformément aux art. 74 ss de la LSFin pour les institutions financières, les prestataires de services financiers et les conseillers à la clientèle (ci-après prestataires de services financiers). À cette fin, elle crée des organes de conciliation dans les quatre régions du pays.

2 Les activités de l'organe de médiation s'étendent à l'ensemble du territoire suisse et se déroulent en allemand, français et italien. Le comité peut prévoir des langues supplémentaires pour les différents organes de conciliation.

3 L'association agit à but non lucratif. Elle peut toutefois constituer les réserves nécessaires qui sont appropriées pour la sauvegarde de l'activité.

4 L'association peut mettre en place un tribunal arbitral, qui est à la disposition des prestataires de services financiers affiliés au service de médiation et de leurs clients pour un arbitrage volontaire en cas d'échec d'une conciliation.

5 L'association recueille et gère les données prévues par la loi concernant les prestataires de services financiers affiliés et ses propres activités.

**Affiliation**

**§3 Possibilité d'affiliation**

L'affiliation à l'association est ouverte aux associations professionnelles de prestataires de services financiers basées en Suisse.

---

<sup>1</sup> Modifié par le vote final du 25 juin 2020

#### **§4 Exigences pour les membres**

Seules les organisations qui répondent aux exigences suivantes peuvent être acceptées comme membres :

- a) Le membre s'engage à protéger les intérêts professionnels des fournisseurs de services financiers ; et
- b) la majorité des prestataires de services financiers affiliés au membre exercent leurs activités en Suisse.

#### **§5 Demandes d'adhésion**

1 Les demandes d'adhésion doivent être adressées au bureau de l'association. La demande d'adhésion doit se référer aux statuts et au règlement d'organisation de l'association et contenir une déclaration écrite d'acceptation sans réserve de ces dispositions.

2 La demande doit être accompagnée de dossiers qui fournissent des informations sur l'organisation et les activités commerciales du demandeur et qui permettent de prouver le respect des exigences du §4.

3 Le comité peut, par voie de règlement, édicter des dispositions complémentaires sur la forme et le contenu de la demande d'admission.

#### **§6 Décision sur l'admission et recours**

1 Aucun droit n'est requis pour être admis dans l'association.

2 Le comité décide de l'admission ou du refus.

3 Si le comité rejette l'admission, le candidat rejeté peut exiger une décision de la prochaine assemblée générale ordinaire de l'association dans les 10 jours.

4 L'assemblée générale a le dernier mot sur la demande d'admission. Elle n'a pas besoin de justifier sa décision.

#### **§7 Conditions de maintien d'affiliation**

1 Les membres sont tenus de remplir et de respecter les conditions d'obtention d'affiliation à titre permanent.

2 Les membres doivent signaler sans délai au bureau tout changement dans les conditions qui ont conduit à leur affiliation. Celui-ci en rend compte au comité.

#### **§8 Sortie**

Les membres peuvent se retirer avec un préavis de 6 mois à la fin d'une année civile par déclaration écrite à l'attention du comité.

#### **§9 Exclusion des membres**

L'assemblée générale peut, de sa propre initiative ou à la demande du comité, exclure un membre si :

- il porte atteinte ou met en danger les intérêts de l'association par son comportement ;

- les conditions de maintien de l'affiliation (§7 statuts) ne sont plus remplies.

## **§10 Conséquences financières**

En cas de départ ou d'exclusion, la cotisation du membre pour l'année civile en cours doit être payée intégralement, même si elle n'avait pas encore été facturée au moment du départ ou de l'exclusion.

## **Adhésion à l'organe de médiation**

### **§11 Adhésion des prestataires de services financiers**

1 Les prestataires de services financiers peuvent adhérer à l'organe de médiation de l'association par le biais d'une convention d'affiliation, à condition qu'ils remplissent les conditions requises. Il n'est pas nécessaire que le prestataire de services financiers soit membre d'une association qui est membre de l'association.

2 La condition formelle d'adhésion est une obligation d'adhésion conformément à l'art. 16 de la LEFin ou à l'art. 29, al. 1, let. c de la LSFin.

3 L'adhésion se fait par le biais d'un contrat d'adhésion et n'implique pas l'affiliation à l'association.

4 Le bureau conclut le contrat au nom de l'association avec le demandeur. Elle peut refuser l'adhésion si :

- a) le demandeur n'offre aucune garantie que les activités commerciales seront menées conformément à la loi ;
- b) le demandeur a déjà été refusé ou exclu par l'association ou un autre organe de médiation ;
- c) le demandeur n'exerce pas ou n'a pas l'intention d'exercer en Suisse une activité soumise à l'obligation d'affiliation ;
- d) le demandeur ne remplit manifestement pas les conditions requises pour être inscrit dans une autorité de surveillance ou dans le registre des conseillers à la clientèle,
- e) et dans les autres cas prévus par la loi ou la réglementation.

5 Le comité fixe les modalités.

### **§12 Conditions de maintien de l'adhésion**

1 Les prestataires de services financiers affiliés sont tenus de remplir et de respecter les conditions requises d'obtention d'adhésion à l'organe de médiation à titre permanent.

2 Ils doivent signaler sans délai au bureau tout changement dans les conditions qui ont conduit à leur adhésion.

3 Le bureau résilie le contrat d'adhésion si les conditions d'adhésion ne sont plus remplies.

4 Les prestataires de services financiers affiliés veillent à ce que les livraisons de l'organe de médiation à la dernière adresse commerciale déclarée soient possibles à tout moment et soient acceptées. Le non-respect de cette obligation constitue un motif de résiliation. Les livraisons à la dernière adresse commerciale déclarée sont également réputées avoir été effectuées de manière valable et juridiquement efficace si la livraison effective échoue, en particulier si un envoi recommandé est retourné à l'expéditeur avec une note telle que « Non retiré », « Réception refusée » ou « Destinataire inconnu ».

5 Le comité veille à ce que les dispositions statutaires soient incluses dans le contrat d'adhésion. Il peut inclure des dispositions supplémentaires dans le contrat d'adhésion.

## **Organes de conciliation**

### **§13 Instauration d'organes de conciliation**

1 Le médiateur met en place un nombre suffisant d'organes de conciliation dans les quatre régions linguistiques. La relation entre les organes de conciliation et l'association est régie par contrat.

2 Chaque organe de conciliation dispose d'au moins une personne physique apte à la conciliation et de l'infrastructure nécessaire pour mener des négociations de conciliation.

3 Le contrat avec les organes de conciliation règle la rémunération en faveur de l'organe de conciliation et aux frais de l'association pour les procédures de conciliation attribuées.

### **§14 Procédure des organes de conciliation**

1 Le comité fixe la procédure de conciliation des organes de conciliation en concrétisation de l'art. 75 LSFIn et les frais maximaux qui peuvent être imposés à un client.

2 Le médiateur supervise les organes de conciliation et veille à ce que les règlements de procédure soient appliqués uniformément.

## **Organisation de l'association**

### **§15 Organes**

L'association agit par le biais des organes suivants :

- a) l'assemblée générale ou le vote de tous les membres ;
- b) le comité / comité directeur ;
- c) le médiateur ;
- d) le bureau ;
- e) l'organe de révision.

### **§16 Unités organisationnelles**

1 Le comité nomme le médiateur pour une durée fixe de deux ans. Il ne peut être révoqué par le comité avant la fin du mandat fixe que pour des raisons importantes. Une réélection est possible. Le médiateur doit avoir l'expertise nécessaire (notamment dans les domaines LSFIn, OSFin, LEFin et OEFin), avoir une bonne réputation, garantir une médiation impartiale, transparente, équitable et efficace et être indépendant, sur le plan organisationnel et financier, des parties qui demandent la conciliation.<sup>2</sup>

2 Le comité peut former un comité directeur, auquel certaines tâches désignées peuvent être confiées.

3 Le comité veille à la création d'un bureau et confie au médiateur la supervision directe de ce bureau et des organes de conciliation.

4 Le comité propose à l'assemblée générale d'élire un réviseur. La réélection est autorisée.

### **§17 Comité**

1 Le comité est composé d'au moins trois<sup>3</sup> et d'un maximum de sept personnes déléguées par un membre de l'association. Une personne au maximum par membre de l'association peut être membre du comité.

2 Les membres fondateurs de l'association ont droit à un siège au sein du comité.

3 Les autres membres ont un droit limité à un siège de délégué au sein du comité jusqu'à la taille maximale du comité. Le membre ayant le plus grand nombre de prestataires de services financiers affiliés à l'organe de médiation de l'association a préséance, et un changement n'est effectué qu'après l'expiration du mandat du membre du comité qui quitte comme excédentaire.

4 L'élection des nouveaux membres du comité et le remplacement des membres sortants sont effectués par le comité lui-même, sous réserve de confirmation par l'assemblée générale.

5 Le comité se constitue lui-même et nomme un président.

6 La durée du mandat est de deux<sup>4</sup> ans. Une réélection est possible.

### **§18 Réunions du comité**

1 Le comité se réunit à l'invitation du président aussi souvent que les affaires l'exigent.

2 Chaque membre du comité peut demander la convocation d'une réunion du comité en indiquant l'objet de la réunion.

---

<sup>2</sup> Modifié par décision de l'assemblée générale du 07.10.2019

<sup>3</sup> Modifié par décision de l'assemblée générale du 07.10.2019

<sup>4</sup> Modifié par décision de l'assemblée universelle du 17.12.2019

3 Le comité a un quorum si au moins la moitié de tous les membres du conseil sont présents. Il prend ses décisions à la majorité simple des votants. En cas d'égalité des voix, la voix du président est prépondérante.

4 Les élections ont lieu à la majorité absolue des voix exprimées. Lors des scrutins suivants, le candidat ayant obtenu le plus petit nombre de voix est éliminé. À partir du deuxième tour de scrutin, seuls les candidats qui ont déjà reçu un ou plusieurs votes au premier tour peuvent être élus.

5 Le comité peut également adopter ses résolutions (sauf pour les élections) par lettre circulaire, à moins qu'un membre ne demande une réunion.

6 Il est tenu un procès-verbal des réunions et des décisions du comité.

### **§19 Compétences et tâches du comité**

1 Le comité décide de toutes les affaires qui ne sont pas nécessairement réservées ou transférées à l'assemblée générale ou à d'autres organes par la loi ou les statuts de l'association. Il peut déléguer ses pouvoirs au comité directeur.

2 Le comité édicte les règlements et les modèles de contrats requis par la loi et les statuts.

3 Ses tâches sont notamment :

- la définition, la coordination et le suivi des différentes fonctions ;
- l'adoption et la modification des règlements d'organisation et de procédure de l'organe de médiation ;
- la détermination du droit d'admission et de la cotisation, de la taxe d'adhésion à l'organe de médiation et de la cotisation annuelle pour les prestataires de services financiers ainsi que des frais pour les procédures de conciliation ;
- la décision sur l'admission des membres ;
- l'élection du médiateur et le recrutement du personnel pour le bureau ;
- la confirmation ou le rejet des conciliateurs proposés par le médiateur ;
- la préparation du budget annuel sur la base d'une proposition du bureau ;
- la préparation de l'assemblée générale ou du scrutin.

4 Le comité a le droit de soumettre des motions à l'assemblée générale ou au scrutin.

5 Le comité détermine quelles personnes sont habilitées à représenter l'association et de quelle manière la signature juridiquement contraignante est conservée pour l'association.

### **§20 Le médiateur<sup>5</sup>**

1 Le médiateur organise et contrôle les organes de conciliation et soumet des demandes au comité pour l'approbation de nouveaux organes de conciliation.

3 Le médiateur peut participer aux réunions du conseil d'administration à titre consultatif.

---

<sup>5</sup> Modifié par décision de l'assemblée générale du 07.10.2019

4 Le médiateur veille à ce que les règlements de procédure soient appliqués uniformément par les conciliateurs.

5 Le médiateur donne des instructions et gère le bureau. Il veille à ce que les procédures de conciliation se déroulent en temps utile et décide du rejet des demandes de conciliation conformément aux dispositions de l'art. 75 LSFIn.

### **§21 Assemblée générale**

1 L'assemblée générale ordinaire de l'association a lieu chaque année. L'assemblée générale extraordinaire de l'association se tient si le comité en décide ainsi ou si au moins un cinquième des membres en font la demande.

2 L'assemblée générale est convoquée par le président. En règle générale, les points à l'ordre du jour doivent être portés à la connaissance des membres 20 jours avant l'assemblée générale. En cas d'urgence, le président peut réduire ce délai à 3 jours.

3 Chaque membre dispose d'une voix à l'assemblée générale. Chaque membre délègue un représentant.

4 Les motions des membres doivent être soumises par écrit au comité à l'attention de l'assemblée générale au plus tard dans les 7 jours suivant la réception de l'invitation.

### **§22 Vote de la base**

Sur ordre du comité, le vote écrit de tous les membres (vote par correspondance) peut tenir lieu d'assemblée générale.

### **§23 Compétences de l'assemblée générale**

L'assemblée générale a les pouvoirs suivants :

- l'élection annuelle de l'organe de révision ;
- la décision sur le rapport annuel du comité, les comptes annuels, la décharge au comité, au bureau et à l'organe de révision ;
- l'acceptation du rapport annuel du médiateur ;
- la confirmation ou le rejet des nouveaux membres du comité nommés par le comité lors de la prochaine réunion de l'association ;
- la décision de deuxième instance sur l'admission d'un membre suite à une décision de rejet par le comité ;
- l'exclusion des membres ;
- les modifications et ajouts aux statuts ;
- la dissolution de l'association.

### **§24 Quorum**

1 Les décisions et les élections de l'assemblée générale requièrent une majorité simple de tous les votes présents ou représentés pour être valables, sauf stipulation contraire dans les statuts ou par la loi.

2 Dans le cas d'un scrutin, une résolution requiert une majorité simple de tous les membres.

3 En cas d'égalité des voix, la voix du président est prépondérante.

4 La représentation des membres absents est exclue. Les personnes morales et les sociétés de personnes sont représentées par une personne autorisée à signer.

5 Une majorité des deux tiers de tous les membres est requise pour toute modification des statuts concernant la forme organisationnelle de l'association ou les droits de vote.

## **§25 Réviseurs**

1 L'assemblée générale élit un organe de révision. L'organe de révision reste au pouvoir jusqu'à ce qu'un nouvel organe est élu.

2 L'organe de révision examine les comptes annuels et la comptabilité et soumet un rapport écrit au comité à l'attention de l'assemblée générale. Un représentant de l'organe de révision doit assister à l'assemblée générale si le rapport contient des objections ou si le comité le demande.

## **§26 Bureau**

1 Le comité transfère la gestion des affaires courantes de l'association, dans la mesure où il ne l'a pas déléguée au comité, à un bureau. Le bureau est subordonné au médiateur et sert de point de contact pour le DFF.

2 Les tâches du bureau comprennent notamment :

- la gestion de l'association ;
- l'affectation de conciliateurs pour le traitement des demandes de conciliation et la coordination des nominations pour les procédures de conciliation ;
- l'envoi des convocations et des décisions en coordination avec le conciliateur désigné ;
- la collecte et la gestion de toutes les données actuelles sur les membres, les prestataires de services financiers affiliés et les procédures de conciliation effectuées ;
- la compilation de statistiques et préparation du rapport annuel ;
- la tenue de la comptabilité et le traitement de tous les travaux administratifs, en particulier les déclarations d'impôts et AVS/LPP ;
- la conservation des documents relatifs aux procédures de conciliation effectuées pendant 10 ans.

## **Finances**

### **§27 Responsabilité**

L'association est responsable de ses engagements exclusivement avec son patrimoine d'association. La responsabilité des membres individuels au-delà de la dernière cotisation annuelle valide est exclue.



### **§28 Droit d'admission et cotisation**

1 Un droit d'admission unique et une cotisation sont exigés de chaque association professionnelle affiliée en tant que membre de l'association. Le droit d'admission est dû en tant que taxe de contrôle avec la présentation de la demande d'admission et ne sera pas remboursé même si la demande est rejetée.

2 La cotisation est calculée par année civile et non au prorata au début ou à la fin de l'adhésion en cours d'année.

3 Le comité décide du montant de la cotisation en fonction du budget. Les cotisations des membres doivent permettre de remplir correctement les fonctions légales. Des dispositions appropriées doivent être prises pour les tâches et les charges prévisibles.

### **§29 Frais pour les prestataires de services financiers**

1 L'association facture aux prestataires de services financiers affiliés un droit d'adhésion unique et des frais annuels. Le comité fixe le montant et les modalités.

2 L'association facture aux prestataires de services financiers affiliés des contributions appropriées pour les procédures de conciliation dans lesquelles ils sont impliqués en tant que partie. Le comité fixe le montant et les modalités.

### **§30 Frais pour les demandes de conciliation**

1 Le comité peut prévoir dans les règles de procédure un droit d'inscription minimale pour la présentation d'une demande de conciliation par un client. Le conciliateur décide du transfert définitif du droit d'inscription.

2 Les règles de procédure régissent les cas dans lesquels des frais peuvent être imposés au client du prestataire de services financiers affilié.

### **§31 Indemnisation**

1 Le médiateur et les membres du comité ont droit à une rémunération appropriée pour leur travail, dont le montant est fixé par le comité.

2 Le comité conclut des accords avec les personnes et les conciliateurs désignés sur l'évaluation des rémunérations.

## **Dispositions finales**

### **§32 Entrée en vigueur**

Les présents statuts entrent en vigueur dès leur adoption par l'assemblée fondatrice le 30 octobre 2018.

### §33 Dissolution<sup>6</sup>

L'association peut être dissoute par résolution d'une assemblée générale ou par vote écrit. En cas de dissolution, les bénéfices et le capital sont attribués à une ou plusieurs autres personnes morales du domaine du conseil et du désendettement domiciliées en Suisse et exonérées d'impôt en raison de leur but non lucratif ou public.

Zurich, le 25 juin 2020

Révisé le 7 octobre 2019, 17 décembre 2019, le 25 juin 2020

---

<sup>6</sup> Introduite par décision de l'assemblée universelle du 17.12.2019