



Organe de Médiation / Ombudsman pour les différends dans le domaine des services financiers

Organisation / Fiche descriptive

Les Chambres de commerce suisses fournissent des services d'arbitrage et de médiation depuis plus de 150 ans. Depuis 2004, elles ont unifié leurs règlements de résolution de litiges et créé la Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI), une association indépendante et à but non-lucratif qui agit en toute neutralité et discrétion. SCAI fournit des méthodes de résolution de litiges efficaces et à prix raisonnables, basées sur les meilleures pratiques et standards internationaux. Elle s'appuie sur un réseau d'arbitres et de médiateurs expérimentés, lesquels agissent en toute indépendance, impartialité et confidentialité. Une centaine de nouveaux dossiers d'arbitrage et de médiation sont ouverts chaque année auprès de nos bureaux principaux à Genève, Zurich et Lugano par des entreprises et entrepreneurs d'une quarantaine de pays différents.

Ombudsman / Organe de médiation pour les services financiers

Le Département fédéral des finances a accordé à SCAI la reconnaissance nécessaire à l'activité d'organe de médiation au sens de la loi fédérale suisse sur les services financiers (LSFin) en juillet 2020. SCAI offre depuis lors des services de médiation/ombudsman spécifiques à toute partie intéressée, qu'elle soit assujettie ou non à la LSFin, en application de son Règlement de médiation financière.

Les prestataires de services financiers non soumis à la LSFin et à l'obligation d'affiliation peuvent également faire usage de l'organe de médiation/ombudsman soit en insérant dans leurs contrats une clause de médiation référant leurs éventuels futurs litiges à SCAI et son [Règlement de procédure de médiation pour les différends dans le domaine des services financiers](#) (le « Règlement de médiation financière de SCAI »), soit en proposant à l'autre partie de s'y référer lorsqu'un litige survient. Des modèles de clauses de médiation dédiés sont disponibles sur notre site web ([ici](#)).



Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI)

1. Association sans but lucratif

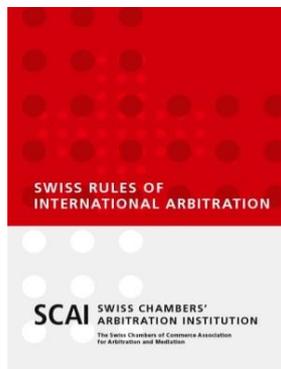
- Inscrite au registre du commerce de Bâle depuis 2008.

2. But

- SCAI fournit des moyens de résolution de litiges pour les entités et personnes domiciliées en Suisse et à l'étranger.

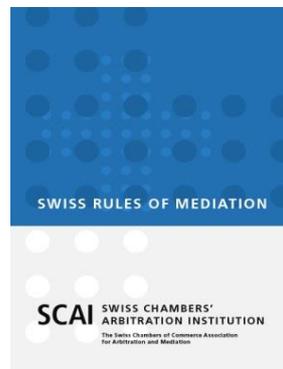
3. Services

Arbitrage



depuis 2004

Médiation



depuis 2007

Ombudsman pour Services Financiers



depuis 2020

*Tous les prestataires de services financiers et conseillers à la clientèle intéressés, qu'ils soient soumis ou non à la LSFIn, peuvent s'affilier auprès de l'Organe de Médiation Financière / Ombudsman de SCAI, ou utiliser de manière volontaire l'Organe et les services d'Ombudsman de SCAI en application du [Règlement de Médiation Financière de SCAI](#).

4. Membres



- SCAI est une entité privée, indépendante de toute autorité étatique, autre entité privée ou personne individuelle.
- L'indépendance et la qualité de l'Organe de Médiation de SCAI et de ses Ombudspersons ont été reconnues par le Département fédéral des finances (DFF) le 27 juillet 2020. Les prestataires de services financiers et les conseillers à la clientèle peuvent depuis lors s'affilier auprès de l'Organe de Médiation de SCAI afin de remplir leurs obligations légales en application de la LFin.

5. Organisation

- **Assemblée Générale**
- **Comité (stratégie et finances):**
 - Dr. Regine Sauter (Présidente), Directrice de la Chambre de commerce de Zurich (ZHK)
 - Vincent Subilia (Membre du Comité), titulaire du brevet d'avocat, Directeur général de la Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève (CCIG)
 - Luca Albertoni (Membre du Comité), titulaire du brevet d'avocat, Directeur général de la Chambre de commerce, d'industrie et des services du Tessin (CC-Ti)
 - Andreas Meier (Membre du Comité), Membre de la Direction de Chambre de commerce des deux Bâle (HKBB).
- **Direction exécutive et Secrétariat:**
 - Caroline Ming (Directrice exécutive), titulaire du brevet d'avocat, LL.M.
 - Secrétariat: juristes et assistants.es. Règles de confidentialité strictes. Ces employés sont les seuls à avoir accès à tous les dossiers traités dans leur bureau.
 - Bureaux principaux: Zurich, Genève et Lugano.

**· Ombudspersons :**

- [Daniel Glasner](#), Genève
- [Olivier Rivoire](#), Genève
- [Yvette Schiess](#), Zurich
- [Prof. Rolf Weber](#), Zurich

Des Ombudspersons supplémentaires seront engagés au fur et à mesure que les besoins seront connus. Les Ombudspersons ont uniquement accès aux dossiers qui leur sont attribués par le Secrétariat de SCAI après vérification de l'absence de tout conflit d'intérêt.

La LSFIn et les Règlements de Médiation de SCAI imposent des règles strictes de confidentialité, d'impartialité et d'indépendance à toutes les personnes impliquées. SCAI applique déjà de tels standards depuis des années et toutes les procédures sont en place.

6. Les Services de l'Organe de Médiation de SCAI et des Ombudspersons pour les différends dans le domaine financier

SCAI se limite à une organisation « LEAN » pour servir les clients et les prestataires de services financiers:

- Concentration sur l'administration des litiges soumis à la médiation financière ;
- Avec SCAI, les prestataires de services financiers, les conseillers clientèle et leurs clients bénéficient d'une organisation de résolution des litiges établie de longue date, réputée et performante, présente dans toutes les régions suisses, ainsi que des économies d'échelle qui en découlent.
- Pour offrir des services d'Ombudsman conformes à la LSFIn, la SCAI n'avait besoin que de mettre en place un ensemble de règles adaptées et un processus d'affiliation pour les prestataires de services financiers et les conseillers à la clientèle. SCAI n'a pas besoin de créer une nouvelle entité et de monter une entreprise.

7. Ressources financières de SCAI

La SCAI est financée par (1) les contributions d'entrée et les cotisations annuelles des membres (chambres de commerce suisses), (2) les frais d'enregistrement et administratifs des dossiers d'arbitrage et de médiation traités, (3) les frais d'affiliation payés par les prestataires de services financiers et conseillers clientèle et (4) les revenus des événements et du sponsoring.

Les états financiers de SCAI sont vérifiés chaque année par un cabinet d'audit professionnel.



8. Tarifs de l'Organe de Médiation / Ombudsman pour les prestataires de services financiers relevant de la LSFIn

SCAI est une association à but non-lucratif et vise uniquement à couvrir ses coûts inévitables.

En application de la LSFIn et de son ordonnance, les organes de médiation accrédités devront prélever auprès des prestataires de services financiers qui lui sont affiliés des contributions financières couvrant tous les frais encourus par l'organe dans l'exécution de son mandat légal. Les contributions peuvent être perçues sous la forme d'une contribution de base fixe et de contributions supplémentaires dépendantes des dossiers. Ce financement devrait couvrir l'ensemble de leurs coûts et garantir la création de réserves adéquates. Les organes de médiation LSFIn doivent disposer d'un financement indépendant suffisant, distinct et affecté.

Pour financer son organe de médiation LSFIn, SCAI a décidé de prélever :

(1) des contributions d'affiliation annuelles ou bisannuelles de tous les prestataires de services financiers / conseillers à la clientèle affiliés pour couvrir l'administration générale de l'Organe de médiation et garantir la création de réserves appropriées, et

(2) des frais liés aux dossiers de médiation traités pour couvrir les frais qui y sont liés.

FRAIS D'INSCRIPTION ET AFFILIATION :

Frais d'inscription et d'affiliation combinés pour 2020-2021 :

Les prestataires de services financiers et conseillers clientèles qui s'affilient en 2020 bénéficient d'une offre de contribution forfaitaire, cumulée, couvrant l'inscription et l'affiliation de la période courante de 2020 jusqu'au 31 décembre 2021, de :

CHF 440 par entité / société soumise à LSFIn (ou par conseiller à la clientèle qui n'est pas inclus dans l'affiliation d'un prestataire de services financiers affilié (art. 29 al. 1 let. c LSFIn)).

Frais d'Affiliation Annuels 2022 :

A partir de janvier 2022, la cotisation annuelle d'affiliation sera en principe réduite puisque les frais initiaux auront été couverts et les réserves obligatoires constituées.

Il n'y a pas d'autres frais ou honoraires à payer, sauf si l'un des clients dépose une demande de médiation, auquel cas les frais de médiation seront facturés conformément au [Règlement de procédure de médiation pour les différends dans le domaine des services financiers](#) et comme mentionné ci-dessous.



AFFILIATION

Le processus d'affiliation est purement numérique. Les prestataires de services financiers et les conseillers clientèle sont invités à remplir le bref formulaire d'affiliation disponible sur notre [site](#) et à régler la cotisation d'inscription et affiliation sur le compte bancaire de SCAI indiqué. Une confirmation d'affiliation est envoyée à tous les prestataires de services financiers / conseillers à la clientèle qui ont rempli le formulaire et payé les frais d'affiliation.

FRAIS POUR LES CAS DE MÉDIATION

Lors du dépôt d'une demande de médiation LSFIn auprès de SCAI, les clients doivent démontrer qu'ils ont rempli leurs obligations LSFIn (notamment l'article 75 (4) et (7) sur le caractère fondé et non-abusif, remplir le formulaire de demande de médiation fourni sur le site Web de SCAI et payer des frais d'enregistrement de 100 CHF.

Lorsque la demande de médiation d'un client remplit ces conditions, les prestataires de services financiers concernés, ou son assurance responsabilité civile professionnelle, paieront CHF 1'900 à titre de frais d'enregistrement. Si le montant en jeu est supérieur à 50'000 CHF, des frais administratifs supplémentaires seront facturés (voir l'annexe B du Règlement de Médiation Financière de SCAI).

Le Ombudsperson/médiateur désigné, lequel est totalement indépendant de SCAI, facturera ses propres honoraires (entre 250 et 500 CHF / heure, pour un maximum de 40 heures) en accord avec le prestataire de services financiers impliqué dans la médiation.

La plupart des cas devraient être traités très rapidement. En règle générale, une affaire ne devrait pas durer plus de 60 jours au total, à moins que les parties ne conviennent de poursuivre les discussions pendant une période plus longue.

Les prestataires de services financiers voudront peut-être s'assurer que leur assurance responsabilité professionnelle couvre également les frais d'ombudsman et de médiation et non seulement les frais de contentieux et d'arbitrage.

9. Contact et Formulaire d’Affiliation

Site web et formulaire: <https://www.swissarbitration.org/Ombuds-FIN-fr>

Contact : ombuds-fin@scai.swiss ; c.ming@swissarbitration.org