



*Une alternative équitable, indépendante, impartiale, spécialisée et confidentielle, pour la prévention et la résolution de conflits ou litiges.*

## **Checklist pour la mise en place des exigences relatives à la gestion des réclamations de la clientèle et la résolution de litiges dans les services financiers - Médiation LSF<sup>1</sup>**

Checklist		
1	Définition des rôles et responsabilités internes concernant la réception, le traitement des réclamations clients, l'information de gestion y afférentes ainsi que les personnes de contact de l'organe de médiation. Définir la procédure de gestion des réclamations en intégrant l'organe de médiation.  <i>Les personnes de contact désignées devraient correspondre au/x personne/s de contact annoncée/s à FINSOM. Elles peuvent être internes ou externes (ex. Compliance ou Service juridique externalisé).</i>	<input type="checkbox"/>
2	Affiliation à un organe de médiation, conformément à l'art. 77 LSF <sup>1</sup> ou volontairement, pour une bonne gestion des risques d'entreprise.	<input type="checkbox"/>
3	Convenir contractuellement avec le client de la langue applicable en cas de procédure de médiation. Sinon, l'art. 75 al. 5 LSF <sup>1</sup> s'applique.  <i>Les entreprises affiliées peuvent utiliser la clause mise à disposition par FINSOM.</i>	<input type="checkbox"/>
4	Adaptation de la documentation et des informations transmises aux clients pour la mise en place du devoir d'information prévu aux articles 8 et 79 LSF <sup>1</sup> et information aux employés.  <i>Les entreprises affiliées peuvent utiliser la clause et la feuille d'information sur la médiation mises à disposition par FINSOM. Il est aussi recommandé de communiquer l'affiliation FINSOM sur le site internet de l'entreprise.</i>	<input type="checkbox"/>

### **Rappels**

Les prestataires de services financiers sont soumis aux exigences minimales des articles 77, 78, 8 et 70, 75 et 80 LSF<sup>1</sup>. Le prestataire de services financiers qui ne respecte pas, de manière réitérée, les obligations énoncées aux art. 78 à 80 doit être exclu par l'organe de médiation selon l'art. 82 LSF<sup>1</sup>.

La gestion efficiente et efficace des réclamations de la clientèle, dès son annonce auprès de l'entreprise jusqu'à la résolution de litiges éventuels, est un élément essentiel de tout système de gestion des risques d'entreprise et de surveillance. Dans ce cadre, l'organe de médiation intervient pour assister l'entreprise et son client en cas de conflit ou de litige (art. 75 LSF<sup>1</sup>), soulageant ainsi le système judiciaire. L'organe de médiation doit également publier un rapport d'activité (art. 86 LSF<sup>1</sup>) et contribue à la surveillance du marché (art. 83 et 88 LSF<sup>1</sup>).

Une entreprise qui met en place une procédure de réclamation de la clientèle se montre soucieuse de la satisfaction de celle-ci, de la qualité de ses prestations et de sa conformité. Une entreprise, qui reçoit rarement des réclamations de la clientèle et se retrouve encore moins en litige, complète son service clientèle et optimise sa gestion des risques en s'affiliant à un organe de médiation indépendant, impartial, spécialisé et gratuit pour le client.

<sup>1</sup> Art. 74-86 de la Loi sur les services financiers (LSF<sup>1</sup>).