

internes de type contractuel aux fins de gérer en commun les avoirs de leurs clients que si les conditions suivantes sont remplies:

- a. la participation des clients à un portefeuille collectif interne est subordonnée à l'établissement d'un contrat de gestion passé en la forme écrite;
- b. aucun certificat de part n'est émis;
- c. la participation n'est pas offerte au public et aucune publicité n'est faite à cet effet.

2 Une feuille d'information de base conforme aux dispositions du chapitre 2 doit être établie pour les portefeuilles collectifs internes.

3 La constitution ou la liquidation d'un portefeuille collectif interne doit être communiquée à la société d'audit prudentielle.

4 En cas de faillite de la banque ou de la maison de titres, les avoirs et les droits liés au portefeuille collectif interne sont distraits de la masse au bénéfice des investisseurs.

Titre 4 Prétentions de droit civil

Chapitre 1 Remise de documents

Art. 72 Droit

1 Le client a droit en tout temps à la remise d'une copie de son dossier, ainsi que de tout autre document le concernant établi par le prestataire de services financiers dans le cadre de la relation d'affaires.

2 Le prestataire de services financiers peut, moyennant l'accord du client, lui remettre la copie uniquement sous forme électronique.

Art. 73 Procédure

1 Le client doit faire valoir son droit sous la forme écrite.

2 Le prestataire de services financiers transmet une copie des documents concernés au client dans les 30 jours suivant la réception de la demande.

3 Il n'a droit à aucun dédommagement ou remboursement des frais.

4 S'il ne donne pas suite à la demande de remise, le client peut agir en justice.

5 Un éventuel refus du prestataire de services financiers de remettre un document peut, dans le cas d'un litige ultérieur entre le client et le prestataire de services financiers, être pris en considération par le tribunal compétent lors de la décision sur les frais de procès et sur la prise en charge de ces frais par le fonds pour les frais de procès selon le chapitre 3. Des dépens peuvent notamment être alloués au client concerné.

Art. 74 Fardeau de la preuve pour le respect des obligations d'information et d'explication

1 Il incombe au prestataire de services financiers d'apporter la preuve qu'il a respecté les obligations légales d'information et d'explication.

2 Si le prestataire de services financiers ne respecte pas ses obligations légales d'information et d'explication, le client est réputé n'avoir pas effectué la transaction.

Chapitre 2 Organes de médiation

Section 1 Arbitrage

Art. 75 Principes

Les litiges entre les prestataires de services financiers et leurs clients doivent si possible être réglés par un organe de médiation, dans le cadre d'une procédure d'arbitrage.

Art. 76 Principes de la procédure

1 La procédure devant l'organe de médiation doit être non bureaucratique, équitable, rapide et au moindre coût voire gratuite pour le client.

2 A l'exception des propositions d'arbitrage de l'organe de médiation, la procédure est confidentielle. Les déclarations des parties ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure.

3 Les parties n'ont pas le droit de consulter la correspondance entre l'organe de médiation et la partie adverse.

4 Une demande d'arbitrage est admissible en tout temps:

- a. si elle a été formulée conformément aux principes définis dans le règlement de procédure de l'organe de médiation ou au moyen du formulaire mis à disposition par l'organe de médiation;
- b. si le client a auparavant informé le prestataire de services financiers de son

point de vue et tenté de se mettre d'accord avec lui;

- c. si la demande n'est pas manifestement abusive ou si une procédure d'arbitrage n'a pas déjà été menée dans la même affaire, et
- d. si aucune autorité de conciliation, aucun tribunal ou aucun tribunal arbitral ne s'est occupé de l'affaire.

5 La procédure se déroule dans une langue officielle de la Confédération ou en anglais, selon le choix du client. Sont réservées les conventions dérogatoires entre parties, dans la mesure où elles ne contreviennent pas au règlement de procédure de l'organe de médiation.

6 L'organe de médiation prend les mesures nécessaires pour régler les litiges qui lui ont été soumis.

7 Si aucun accord ne peut aboutir, l'organe de médiation communique sa propre évaluation matérielle et juridique du litige sur la base des informations dont il dispose et fait une proposition d'arbitrage adéquate.

Art. 77 Relation avec la procédure de conciliation et avec d'autres procédures

1 Le dépôt d'une demande d'arbitrage auprès d'un organe de médiation n'exclut pas une action civile et n'empêche pas une telle action.

2 Au terme d'une procédure devant un organe de médiation, le demandeur peut renoncer unilatéralement à l'exécution de la procédure de conciliation au sens du code de procédure civile²¹.

3 L'organe de médiation clôt la procédure dès qu'une autorité de conciliation, un tribunal ou un tribunal arbitral s'occupe de l'affaire.

Section 2 Obligations des prestataires de services financiers

Art. 78 Obligation d'affiliation

Les prestataires de services financiers doivent être affiliés à un organe de médiation au plus tard au moment où ils commencent leur activité.

Art. 79 Obligation de participation

1 Les prestataires de services financiers qui sont concernés par une demande de conciliation devant un organe de médiation sont tenus de participer à la procédure.

2 Ils doivent donner suite dans les délais au mandat de comparution, aux invitations à prendre position et aux demandes de renseignements de l'organe de médiation.

Art. 80 Obligation d’information

1 Les prestataires de services financiers informent leurs clients avant de nouer une relation d’affaires, avant de conclure un contrat pour la première fois, ainsi qu’en tout temps, à la demande des clients, de la possibilité d’une procédure d’arbitrage par un organe de médiation reconnu.

2 L’information est fournie sous une forme appropriée et elle comprend le nom et l’adresse de l’organe de médiation auquel le prestataire de services financiers est affilié.

Art. 81 Participation financière

Les prestataires de services financiers versent des contributions financières à l’organe de médiation auquel ils sont affiliés. Les contributions sont calculées conformément au barème des contributions et des frais de l’organe de médiation.

21 RS 272

Section 3 Reconnaissance et échange d’informations

Art. 82 Reconnaissance et surveillance

1 La reconnaissance et la surveillance des organes de médiation relèvent du Département fédéral de justice et police.

2 Sont reconnues comme organes de médiation les organisations qui:

- a. s’engagent à ce qu’elles-mêmes et les personnes qu’elles ont mandatées pour mener une procédure d’arbitrage accomplissent leur tâche de manière indépendante, impartiale, transparente et efficace sur les plans organisationnel et financier, et sans accepter d’instructions;
- b. garantissent que les personnes qu’elles ont mandatées pour mener une procédure d’arbitrage possèdent les connaissances techniques requises;
- c. disposent d’un règlement d’organisation;
- d. disposent d’un règlement de procédure précisant les principes de la procédure exposés à l’art. 76;
- e. disposent d’un barème des contributions et des frais selon l’art. 81;
- f. publient chaque année un rapport d’activité, et
- g. rendent compte périodiquement de leur activité à l’autorité de reconnaissance

et de surveillance.

3 L'autorité de reconnaissance et de surveillance publie une liste des organes de médiation.

4 Le Conseil fédéral édicte les dispositions d'exécution nécessaires.

Art. 83 Echange d'informations

1 Les organes de médiation tiennent des listes des prestataires de services financiers et des conseillers à la clientèle qui leur sont affiliés ainsi que de ceux auxquels ils refusent l'affiliation.

2 Ils communiquent ces listes et toute modification de celles-ci à l'autorité de reconnaissance et de surveillance de même qu'à l'organe d'enregistrement.

Art. 84 Retrait de la reconnaissance

1 Si un organe de médiation ne remplit plus les conditions requises à l'art. 82, l'autorité de reconnaissance et de surveillance lui fixe un délai approprié permettant de remédier à la situation.

2 S'il n'a pas remédié à la situation dans le délai imparti, l'autorité de reconnaissance et de surveillance lui retire la reconnaissance.