

Informations à l'intention de nos clientes et de nos clients concernant la protection des investisseurs et la loi sur les services financiers (LSFin)

1. Introduction

Le 1^{er} janvier 2020, la loi fédérale sur les services financiers (LSFin) est entrée en vigueur. Elle a pour objectif d'une part d'améliorer la protection des clients, et d'autre part de créer des conditions-cadres réglementaires comparables pour la fourniture de certaines prestations de services financiers par les prestataires de services financiers (banques, gestionnaires de fortune, etc.). Elle s'organise autour de règles de conduite que le prestataire doit adopter vis-à-vis de ses clients lors de la fourniture de prestations de services financiers dans le secteur des opérations de placement (ci-après «prestations de services financiers»). Ces règles de conduite viennent compléter les dispositions de droit civil qui encadrent actuellement les relations contractuelles entre les clientes et les clients et la banque.

En vertu de la réglementation provisoire, la date de référence pour la mise en œuvre de l'obligation de respect des règles de conduite essentielles de la LSFin par les prestataires de services financiers a été fixée au 1^{er} janvier 2022.

Cembra Money Bank SA (ci-après «Cembra») mettra pleinement en œuvre les règles de la LSFin durant la période de transition réglementaire, c'est-à-dire d'ici au 1^{er} janvier 2022. Durant la période de transition, Cembra mettra si nécessaire à disposition d'autres informations et documents.

En raison des directives légales, les explications ci-après sont fournies exclusivement à des fins d'information. Il convient de noter que ces informations ne poursuivent aucun objectif commercial et qu'elles ne sauraient constituer une sollicitation ou une offre pour une prestation de service financier ni une recommandation d'achat ou de vente d'un instrument financier.

2. Informations relatives à Cembra et son autorité de surveillance

Cembra Money Bank est l'un des premiers prestataires suisses de produits financiers et de prestations de services financiers. Sa gamme de produits comprend des crédits à la consommation, des financements de véhicules, des cartes de crédit, des produits d'assurance, des comptes de dépôt et des obligations de caisse. Cembra est cotée à la Bourse suisse depuis le mois d'octobre 2013. Le siège de Cembra se situe à Zurich-Altstetten.

Informations de contact Cembra

Cembra Money Bank SA
Bändliweg 20
8048 Zurich
T: +41 44 439 81 11

Autorité de surveillance

En tant que banque suisse indépendante, Cembra est soumise à la loi fédérale sur les banques et les caisses d'épargne, et autorisée et surveillée par l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

Informations de contact FINMA

Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA)
Laupenstrasse 27
3003 Berne
T: +41 31 327 91 00
finma.ch/fr/contact

3. Gestion des réclamations et organe de médiation

L'objectif de Cembra est de répondre du mieux possible aux attentes de ses clients. Si ce n'est pas le cas, Cembra s'efforce de trouver une solution amiable et recueille volontiers les avis et les réclamations par le biais des possibilités de contact suivantes:

Cembra Money Bank SA
Funding Operations
Bändliweg 20
8148 Zurich
T: +41 44 439 54 00

Lorsqu'aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée, nos clients peuvent entamer une procédure de médiation gratuite devant l'Ombudsman en tant qu'organe de médiation. Veuillez noter qu'en temps normal, l'organe de médiation n'intervient qu'une fois que le client a informé la banque par écrit de sa demande et que la banque a eu la possibilité de faire connaître sa position.

Informations de contact Ombudsman des banques

Ombudsman des banques suisses
Bahnhofplatz 9
Case postale 2646
8021 Zurich
bankingombudsman.ch/fr/contact