



Une alternative indépendante, impartiale, spécialisée et confidentielle pour la gestion des conflits et la résolution des litiges dans le secteur financier suisse.

Rapport d'activité 2021

Financial Services Ombudsman (FINSOM) est une institution de médiation spécialisée pour la gestion des conflits et la résolution de litiges dans les relations commerciales et de travail dans le secteur financier suisse. Reconnue par le Département fédéral des finances (DFF) selon la Loi fédérale sur les services financiers (LSFin) en vigueur depuis le 1er janvier 2020, FINSOM est également membre d'INFO-Network¹ et membre affilié de FIN-NET². Exonérée d'impôts depuis 2018, FINSOM est le premier système de médiation d'utilité publique dans le secteur financier suisse. Sa gouvernance assure l'indépendance du système de médiation vis-à-vis des personnes ou des groupes d'intérêts privés et de l'administration publique. Le présent document est le rapport public annuel 2021 de FINSOM pour la médiation commerciale, conformément à l'**art. 86 LSFin et de l'art. 7 al. 2 Directive 2013/11/EU**. Pour de plus amples informations concernant FINSOM, veuillez consulter : www.finsom.ch

Médiation Commerciale/LSFin

En 2021, FINSOM a traité un total de 29 plaintes dont plus de 90% ont été rejetées et moins de 50% concernaient des prestataires de services financiers affiliés à FINSOM. Les quelques plaintes d'investisseurs admises à la médiation concernaient des demandes inférieures à CHF 500 et supérieures à CHF 1'000'000.

<i>“La bonne nouvelle : le principal problème de la Suisse semble être la bonne réputation de ses services financiers.”</i>	<p>Les 3 principales raisons de rejet en 2021 sont les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Fraude à l'investissement renvoyée à d'autres autorités compétentes.2) Les investisseurs s'adressent au mauvais organe de médiation.3) Les investisseurs n'ont pas adressé leur plainte en premier lieu au prestataire de services financiers comme l'exige l'art. 75 al. 4 let. b LSFin. <p>La bonne nouvelle : le principal problème de la Suisse semble être la bonne réputation de ses services financiers. Plus précisément, les cas de fraude commis par des personnes à l'étranger se faisant passer pour des institutions financières suisses représentent une menace pour l'excellente réputation du secteur suisse des services financiers. La protection de notre réputation devrait être une priorité pour le secteur.</p>
---	--

Entre autres, les services financiers sont réglementés et surveillés en Suisse dans le but de protéger à la fois les investisseurs et les prestataires de services financiers contre les pratiques commerciales déloyales et d'autres formes de criminalité économique qui affectent la confiance des consommateurs. Cependant, les investisseurs doivent toujours effectuer leur propre devoir de diligence à l'égard des prestataires de services financiers et/ou des conseillers à la clientèle. Cela inclut la vérification que ces derniers sont autorisés en tant que prestataires de services financiers ou employés par un prestataire de services financiers autorisé.³

¹ Réseau international des ombudsmen spécialisés dans les services financiers (INFO-Network).

² Réseau de résolution des litiges financiers (FIN-NET).

³ Pour plus d'informations sur la protection des investisseurs, veuillez consulter : <https://www.finma.ch/fr/finma-public/>.

Les plaintes pour fraude à l'investissement concernent généralement un site web offrant des services financiers en ligne prétendument fournis par une institution financière suisse. L'entreprise est soit fictive et se fait passer pour un prestataire de services financiers suisse, soit utilise l'identité d'un prestataire de services financiers suisse. Par conséquent, un prestataire de services financiers suisse peut recevoir une plainte d'un individu très insatisfait qui n'est pas son client mais convaincu du contraire. FINSOM aide les victimes de fraude à l'investissement en orientant les investisseurs vers les autorités compétentes et en aidant les investisseurs à informer le prestataire de services financiers suisse, le cas échéant.

En 2021, plusieurs plaintes ont également été transmises à d'autres organes de médiation pour les services financiers en Suisse et à l'étranger. Les plaintes concernant des prestataires de services financiers affiliés à la FINSOM ont également souvent été rejetées parce que le client ne s'était pas plaint auprès du prestataire de services financiers avant de contacter l'Office de médiation, comme requis par l'art. 75 (4) (b) LSFIn. FINSOM a admis les plaintes en médiation, soit en raison d'une gestion inadéquate des réclamations par le prestataire de services financiers, soit parce que les deux parties étaient disposées à tenter une médiation pour résoudre un différend. Dans l'ensemble, FINSOM observe qu'il est nécessaire d'améliorer la transparence du nouveau système de règlement extrajudiciaire des litiges selon la LSFIn ainsi que le règlement des litiges transfrontaliers (ou « cross border »).

En moyenne, FINSOM a répondu aux plaintes dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables avec une admission à la médiation ou un refus. Dans le cas des plaintes admises, la durée moyenne d'une procédure de médiation commerciale était de 90 jours. La durée d'une procédure de médiation dépend des circonstances de l'affaire, de la localisation des parties et des moyens de communication. La procédure de médiation commerciale se déroule à distance, par téléphone, par vidéoconférence ou par écrit. L'une des parties est souvent domiciliée à l'étranger. La proximité physique des entreprises affiliées ou des investisseurs, de l'organe de médiation ou du médiateur désigné n'est pas essentielle ni requise.

“FINSOM observe qu'il est nécessaire d'améliorer la transparence du nouveau système de règlement extrajudiciaire des litiges selon la LSFIn ainsi que le règlement des litiges transfrontaliers.”

Type de requête	100%
Plainte	86%
Demande d'informations	14%

Plainte	86%
Rejetée	92%
Admise en médiation	8%

Plainte rejetée	92%
FINSOM n'est pas compétent - référé	83%
Art. 75 al. 4 let. b LSFIn	13%
Manifestement abusives	4%

FINSOM n'est pas compétent - référé	83%
Autres autorités compétentes	37%
Autre organe de médiation LSFIn	26%
Organe de médiation étranger	21%
Autre	16%

Langue	100%
Anglais	55%
Français	24%
Allemand	17%
Italien	3%

Résidence Investisseur	100%
Étranger	55%
Suisse	45%

Montant réclamé	CHF
Min.	<500
Max.	>1'000'000

Durée	Average
Décision (rejetée/admise)	2.4 days
Admise en médiation	90 days

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Switzerland

Geneva – Zürich – Ticino - Valais
Avenue de la gare 45, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch