

FINSOM publie le Rapport d'Activité de 2021

Cosima F. Barone, Membre du Conseil du GSCGI

L'Organe de médiation FINSOM, reconnu par le Département fédéral des finances (DFF) selon la Loi fédérale sur les services financiers (LSFin) en vigueur depuis le 1er janvier 2020 et soutenu par le GSCGI, vient de publier son premier **Rapport public annuel**.

Voici quelques pépites:

- 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.

On découvre dans ce rapport aussi l'analyse de situations les plus diverses, qui démontre malheureusement aussi l'action de personnes à l'étranger prétendant être des prestataires suisses de services financiers ... **La bonne nouvelle: le principal problème de la Suisse semble être la bonne réputation de ses services financiers** ... ayant comme conséquence qu'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. Ici aussi, on peut reconnaître l'utilité de l'Organe de médiation.

Le rapport de FINSOM rappelle également l'obligation du client d'adresser sa plainte au prestataire de services financiers avant de contacter l'Organe de médiation, comme requis par l'art. 75 (4) (b) LSFin. En effet, ignorer cette règle peut être une raison de rejet de la plainte par l'Organe de médiation.

Ce rapport nous rassure aussi quant à la réactivité de FINSOM: **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.**

Contrairement aux opinions s'y opposant féroce, tant durant le processus législatif qu'au moment où le DFF se penchait sur les candidatures, le rapport de FINSOM montre qu'une infrastructure efficiente et efficace pour la surveillance prudentielle et la résolution des litiges est utile, tant pour les prestataires de services financiers que les clients/consommateurs de services financiers, surtout en cas de prestations en ligne (ou FINTECH).

Cependant, il aurait été préférable que le Conseil Fédéral intervienne plus pour assurer la mise en place d'un système de médiation adapté aux besoins du marché au lieu des 9 institutions reconnues par le DFF — <https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home/le-dff/organe-mediation-lsfin.html> — dont l'indépendance, l'impartialité, l'accès, la transparence, les compétences techniques et l'efficacité des coûts ont été sacrifiés sur l'autel de la concurrence entre Organes de médiation.

Par conséquent, des nombreux prestataires de services financiers suisses et étrangers contribuent aujourd'hui plus de CHF 300 par an auprès d'Organes de médiation LSFin principalement actif dans l'acquisition et la gestion d'affiliations, ainsi que de la désignation de médiateurs inactifs.

Comme le défend FINSOM depuis 2018, le but de la LSFin n'est pas de créer un marché pour la médiation dans le secteur financier mais d'améliorer la protection des investisseurs et les conditions d'une saine concurrence entre prestataires de services financiers, sans tomber dans une bureaucratisation qui alourdit les charges des entreprises sans apporter de la valeur ajoutée.

Le GSCGI félicite donc FINSOM pour le travail accompli, qui met en valeur le secteur des gestionnaires de fortune et des conseillers suisses indépendants, et nous continuons de défendre les intérêts de nos Membres auprès des institutions législatives, de régulation et de surveillance dans ce sens.