



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 2022

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 des particuliers, des groupes d'intérêts privés et de l'administration publique. Le présent est le rapport public de FINSOM sur la Médiation Commerciale pour l'année civile 2022, 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 2022, FINSOM a traité un total de 67 demandes, dont 5 demandes d'informations, 62 plaintes dont 1 plainte admise en médiation. Moins de 5 demandes concernaient des entreprises affiliées à FINSOM. Les plaintes concernaient des montants dès CHF 0 jusqu'à près de CHF 1'000'000.

Requête Médiation Commerciale	67
Plainte	93%
Demande d'informations	7%

Plainte	62
Rejetée	98%
Admise en médiation	2%

Plainte rejetée	61
FINSOM n'est pas compétent - référé	97%
Art. 75 al. 4 let. b LSFin	3%
Manifestement abusive	0

FINSOM n'est pas compétent - référé	59
Autres autorités compétentes	29%
Autre organe de médiation financier suisse	47%
Autre organe de médiation financier étranger	3%
Autres	21%

Langue	67
EN	78%
DE	13%
FR	9%
IT	0

Résidence Client	67
Étranger	70%
Suisse	30%

Montant réclamé	CHF
Min.	0
Max.	<1mio

Durée	Moyenne
Décision (rejetée/admise)	1 jours
Admise en médiation	90 jours

¹ Réseau international des ombudsmen spécialisés dans les services financiers (INFO-Network), <https://www.networkfso.org/>

² Réseau de résolution des litiges financiers (FIN-NET), https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en

En moyenne, FINSOM a répondu aux plaintes dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables avec une admission à la Médiation Commerciale ou un refus. Si les demandes émanent généralement des clients, FINSOM répond également aux demandes des entreprises affiliées et du public. Dans le cas de plainte admise, la durée maximale d'une procédure de médiation commerciale est limitée à 90 jours, en principe. La durée d'une procédure de médiation dépend des circonstances de l'affaire, de la localisation des parties et des moyens de communication. La limite de 90 jours peut être prolongée avec l'accord des parties, si la procédure a une chance d'aboutir sur un accord. La procédure de médiation 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 parties de l'organe de médiation ou du médiateur désigné n'est pas essentielle ni requise.

Taux élevé de plaintes rejetées

Les 2 principales raisons de rejet en 2022 sont :

<hr/>	1) Un autre organe de médiation était compétent.
<i>“Si le nombre de plaintes traitées a augmenté par rapport à l’année précédente, les clients d’entreprises affiliées à FINSOM sont plutôt satisfaits. La fraude reste un thème central des plaintes traitées par FINSOM.”</i>	2) Fraude (ou "escroquerie") renvoyée aux autorités compétentes.
<hr/>	Si le nombre de plaintes traitées a augmenté par rapport à l’année précédente, les clients d’entreprises affiliées à FINSOM sont plutôt satisfaits. La fraude reste un thème central des plaintes traitées par FINSOM, dont un nombre important continue aussi d’être transféré auprès d’un autre organe de médiation du secteur financier suisse.
	FINSOM constate qu’un organe de médiation spécialisé, transparent et accessible au public peut contribuer, tant dans l’intérêt des professionnels que des clients, à la gestion des réclamations (art. 75 al. 4 let. b LSFIn), à la surveillance du marché financier (art. 83 et 88 LSFIn), à la lutte contre la criminalité économique (whistleblowing), à la gestion des conflits et la résolution des litiges (art. 75 et 76 LSFIn) ainsi qu’à l’information au public (art. 86 LSFIn).

Cette "contribution" dépend cependant autant de la confiance des professionnels et des clients que du financement, de la disponibilité, de l'accessibilité, des compétences techniques³, de l'efficacité et de l'efficacité des coûts, ainsi que de l'intégration adéquate de l'organe de médiation dans la gestion des risques en entreprise, la surveillance du marché et la procédure judiciaire.

Lutte contre la fraude dans le secteur financier

L'escroquerie typique implique un site internet avec un nom de domaine enregistré à l'étranger qui prétend offrir des services ou produits depuis la Suisse. Il arrive aussi que des clients soient approchés par des personnes physiques qui prétendent distribuer les services ou produits d'une entreprise suisse. Dans les deux cas, l'identité d'une entreprise suisse légitime, de ses administrateurs ou de ses employés, peut être usurpée pour gagner la confiance des clients.

Les clients qui n'effectuent pas leur propre diligence avant de transférer des fonds s'aperçoivent souvent qu'ils sont victimes de fraude seulement après avoir effectué plusieurs transferts et qu'ils souhaitent retirer leurs avoirs. Parfois, cela arrive malgré avoir tenté de faire leur diligence par des recherches et

³ Connaissance des règles de procédure, des méthodes, de la matière (d'un point de vue pratique et juridique), du contexte, de la psychologie et de la communication, mais aussi une expérience pratique pertinente. Pour assister des parties dans la résolution de "problèmes", idéalement le tiers neutre posséderait aussi des compétences techniques supérieures à celles des parties, ou du moins équivalentes. Lors de la création d'une institution de médiation, il convient également de considérer les compétences administratives supplémentaires nécessaires au bon développement d'une organisation et à la gestion des risques en entreprise en général, ainsi que des risques spécifiques liés à ses activités.

des vérifications, en passant malheureusement à côté de certains détails comme le nom de domaine d'un site internet, une adresse postale inexistante, un numéro de téléphone suisse dévié à l'étranger ou des déclarations de conformité de lutte contre le blanchiment d'argent qui font référence à la réglementation européenne plutôt que celle de la Suisse.

Les montants transférés dépassent souvent plusieurs milliers de francs. Si les clients peuvent toujours porter plainte auprès des autorités pénales pour contribuer à la lutte contre la criminalité économique et protéger d'autres clients, ils doivent souvent renoncer à l'espoir de récupérer les fonds perdus ou avoir une bonne assurance.

Il peut être tout autant difficile pour des entreprises légitimes, leurs administrateurs ou leurs employés, de protéger leur identité, leur image et leur réputation. Par exemple, il arrive que le nom et les coordonnées d'une entreprise légitime et autorisée en Suisse figure sur une liste noire à l'étranger sans préciser que celle-ci est victime de vol d'identité.

Malheureusement, les victimes d'une usurpation d'identité apprennent rapidement qu'il ne s'agit pas en soi d'une infraction pénale selon le droit suisse et que récupérer sa propre identité peut être très difficile. Par exemple, s'il arrive que l'escroquerie soit connue des autorités, à peine qu'un site internet est fermé et inscrit sur la liste noire de l'Autorité de surveillance du marché financier (FINMA)⁴, il peut déjà être répliqué sous un autre nom de domaine.

S'il ne suffit pas que le client vérifie la liste noire de la FINMA pour se protéger des types d'escroquerie ci-dessus, la FINMA publie aussi une série d'informations utiles à la protection des clients dans le secteur financier⁵, comme des réponses aux questions fréquemment posées sur les offres de cryptomonnaies⁶.

En revanche, la FINMA ne fournit pas de réponse individuelle aux plaintes déposées par les clients et n'entre pas en matière sur les indications générales et les questions du type "L'entreprise Z possède-t-elle une autorisation ?" ⁷. Pour répondre à cette question, les clients doivent consulter les listes de la FINMA⁸, les Organismes d'autorégulation LBA⁹ ou les Registres de Conseillers LSFIn¹⁰.

"La réglementation du marché financier et l'information au public ne sont pas encore conçues pour faciliter le devoir de diligence des clients."

Il est également possible de vérifier si une entreprise qui offre, distribue ou fournit des services ou instruments financiers à des clients en Suisse ou depuis la Suisse est affiliée auprès d'un organe de médiation reconnu par le DFF¹¹. Si l'information n'est pas déjà publiée dans les listes ou registres ci-dessus, ou en cas de doute, il est préférable de confirmer l'affiliation auprès de l'organe de médiation en question.

La vérification d'une affiliation à un organe de médiation est supplémentaire à celle d'un assujettissement à la surveillance du marché financier suisse, mais aucune ne garantit que le client traite effectivement avec l'entreprise affiliée ou un représentant légitime. Il peut être difficile

⁴ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/warnungen/>

⁵ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/schutz-vor-anlagebetrug/>

⁶ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/fragen-und-antworten/>

⁷ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/communiquer-une-information/>

⁸ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/etablissements-personnes-et-produits-autorises/>

⁹ <https://www.finma.ch/fr/autorisation/organisme-d-autoregulation-oar/>

¹⁰ <https://www.finma.ch/fr/autorisation/registrierungsstelle/>

¹¹ A noter : les prestataires de services financiers dont les services ou instruments sont exclusivement destinés à des "clients professionnels" au sens de l'art. 4 LSFIn sont exemptés d'une obligation d'affiliation à un organe de médiation. En outre, toutes les branches ou activités assujetties à la surveillance du marché dans le secteur financier suisse ne sont pas soumises à une obligation d'affiliation auprès d'un organe de médiation reconnu par le DFF. Une affiliation volontaire n'est cependant pas exclue.

de s'en assurer lorsqu'on traite avec une entreprise ou une personne que l'on ne connaît pas. En outre, si la FINMA publie des informations certainement utiles aux clients de la place financière suisse, la réglementation du marché financier et l'information au public ne sont pas encore conçues pour faciliter le devoir de diligence des clients.

Effizienz et efficacité de la médiation dans le secteur financier

L'unique plainte admise en médiation en 2022 indique déjà le besoin d'améliorer l'efficacité et l'efficacité de la médiation dans le secteur financier de manière générale, et ce tant dans l'intérêt des clients que des professionnels.

Dans le cas d'espèce, le client étranger se plaignait notamment de la gestion d'un portefeuille dans le cadre d'une assurance-vie souscrite sur recommandation de son conseiller en placement suisse lors d'une visite à Zurich. En plus de la compagnie d'assurance et ce conseiller, un courtier en assurance et un gérant de fortune étaient sujets de l'insatisfaction du client. La banque était épargnée, du moins pour le moment.

Le client devait d'abord réclamer individuellement auprès des différentes entreprises en Suisse et à l'étranger concernées par son insatisfaction. A défaut d'un traitement satisfaisant de sa réclamation, le client devait initier une procédure de médiation individuelle avec chaque entreprise auprès de différents organes de médiation (s'il y en avait un).

Si cette inefficacité n'a pas découragé le client mais seulement ralenti, l'inefficacité de ces procédures a simplement détruit la confiance que le client accordait au secteur financier tout en générant du travail supplémentaire aux entreprises qui n'a pas permis de minimiser leurs risques, au contraire.

Les difficultés dans la gestion des conflits et la résolution de litiges dans les relations transfrontalières (ou "cross-border") sont bien connues. Malheureusement, la pluralité d'organes de médiation dans le secteur financier suisse n'améliore pas la situation au niveau national. Entre autres, il n'est pas exclu qu'un client insatisfait doive réclamer auprès de plusieurs organes de médiation suisses sans résultat et ce même en cas de plainte objectivement fondée qui présente un risque de réputation pour la place financière suisse, souvent suivi d'un durcissement de sa réglementation. Il est également possible qu'il n'existe pas d'organe de médiation spécialisé ou compétent en Suisse pour traiter la plainte du client.

"Une procédure de médiation 'non bureaucratique, équitable, rapide, impartiale et peu onéreuse pour le client, voire gratuite' n'est pas encore assurée dans le secteur financier suisse."

Une procédure de médiation "non bureaucratique, équitable, rapide, impartiale et peu onéreuse pour le client, voire gratuite"¹², n'est pas encore assurée dans le secteur financier suisse. Tant la pluralité d'organes de médiation en concurrence que l'absence d'organe spécialisé et compétent empêchent une contribution efficace et efficace de la médiation à la gestion des réclamations (art. 75 al. 4 let. b LSFIn), à la surveillance du marché financier (art. 83 et 88 LSFIn), à la lutte contre la criminalité économique (whistleblowing), à la gestion des conflits et la résolution des litiges (art. 75 et 76 LSFIn) ainsi qu'à l'information au public (art. 86 LSFIn).

FINSOM rappelle que seuls "quelques pays ont l'idée inhabituelle de médiateurs 'concurrentiels', où - sous réserve de normes minimales spécifiées – le secteur financier peut choisir entre deux ou plusieurs médiateurs concurrents. Un tel choix présente de graves risques pour

"L'inefficacité de ces procédures a simplement détruit la confiance que le client accordait au secteur financier tout en générant du travail supplémentaire aux entreprises qui n'a pas permis de minimiser leurs risques, au contraire."

¹² Art. 75 al. 1 LSFIn.

l'indépendance et l'impartialité, car les institutions financières peuvent favoriser le médiateur qu'elles considèrent comme le plus apte à leur accorder le meilleur traitement. Il néglige le rôle des médiateurs financiers en tant qu'alternative aux tribunaux et crée une concurrence unilatérale car, contrairement aux institutions financières, les consommateurs n'ont pas le choix du médiateur"¹³.

" L'autorégulation de la gestion des conflits et de la résolution des litiges a historiquement des limites."

Comptant toujours 8 organes de médiation LSFIn en concurrence, la Suisse fait malheureusement partie des quelques pays qui mettent non seulement en concurrence les "médiateurs" mais les "organes de médiation" qui les désignent et les surveillent également. Ni les coûts, ni la valeur ajoutée d'une telle concurrence ne sont évidents.

Si l'idée de revoir les articles 215 et 218 du Code de procédure civile suisse de manière à moins compter sur les parties pour l'organisation et le financement de la médiation devrait être bonne, le secteur financier suisse n'aurait certainement pas suffisamment de clients insatisfaits pour justifier la création d'un marché de médiation en introduisant un nombre inadapté d'organes et de médiateurs en concurrence. La réputation de la place financière suisse reste tellement bonne que les fraudeurs volent l'identité de personnes morales et physiques suisses. L'état actuel de la médiation dans les services financiers ne peut simplement pas avoir été le but de la LSFIn.

L'autorégulation de la gestion des conflits et de la résolution des litiges a historiquement des limites et ce indépendamment de la méthode, des règles de procédure en question (ex. médiation, conciliation, arbitrage ou tribunal) ou du titre porté par le tiers neutre ou impartial qui conduit la procédure (ex. médiateur, conciliateur, juge, arbitre, ombudsman). Une certaine intervention de l'Etat est nécessaire pour assurer la disponibilité, l'accessibilité, l'efficacité et l'efficace d'une méthode, ainsi qu'une bonne coordination entre elles. Il ne faut cependant pas perdre de vue le but d'une telle intervention et l'intérêt prépondérant à protéger.

En réglementant la médiation, la Suisse devrait être consciente de certains principes fondamentaux de la gestion des risques dans une économie libre, tels que le rôle important de l'Etat de "sauvegarder les intérêts de l'économie nationale" (art. 94ss Cst) sans se limiter à garantir "la liberté économique" individuelle (art. 27 Cst) de manière à créer un déséquilibre entre l'offre et la demande, une bureaucratie inefficace et inefficace ainsi qu'une concurrence déloyale (art. 96 et 97 Cst).

"Si l'efficacité et l'efficacité des procédures de conciliation ou judiciaires doivent clairement encore être améliorées en Suisse, il serait naturellement préférable de ne pas répliquer leurs erreurs de design ou opérationnelles tout en les aggravant."

La surveillance du marché, la lutte contre la criminalité économique, la gestion des conflits et la résolution des litiges ainsi que l'information au public sont des "centres de coûts" pour la gestion de risques dans un secteur économique ou un pays, comme la "gouvernance, la gestion des risques et le contrôle interne" ("Enterprise Risk Management" ou "système de contrôle interne") pour une entreprise privée. Une "gestion adéquate des risques", qui soit proportionnelle autant qu'efficace et efficace, reste toutefois un "investissement" nécessaire pour soutenir l'atteinte des objectifs des "activités génératrices de revenus" tant au niveau individuel que national.

Malheureusement, depuis la LSFIn, on observe que certains cantons commencent à «encourager» la médiation au niveau cantonal également¹⁴. On peut déjà constater que la Suisse développe la médiation comme une entreprise privée développerait son service après-vente pour la gestion des réclamations dans l'intérêt économique de ses employés

¹³ *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman, A practical guide based on experience in western Europe*, By David Thomas and Francis Frizon for The World Bank, January 2012, p. 38-39.

¹⁴ Exemple : *Loi sur la médiation (12854)*, du 28 janvier 2023, de la République et canton de Genève.

sans tenir compte des besoins de l'entreprise ou de ses clients – sauf qu'une entreprise privée qui gère ses risques de cette manière est susceptible de disparaître.

Si l'efficacité et l'efficacité des procédures de conciliation ou judiciaire doivent clairement encore être améliorées en Suisse, il serait naturellement préférable de ne pas répliquer leurs défauts de design ou opérationnels tout en les aggravant. Une telle approche au développement de la médiation, ou d'une autre méthode pour la gestion des conflits et la résolution des litiges, sera autant cher payée par la Suisse que des défauts dans la gestion des risques en entreprise ou la surveillance du marché. FINSOM suggère une plus grande prudence dans la réglementation de ces activités, dont une meilleure analyse des risques et de l'impact.

“FINSOM suggère une plus grande prudence dans la réglementation de ces activités, dont une meilleure analyse des risques et de l'impact”

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Suisse

Geneva – Zürich – Ticino - Valais
Avenue de la gare 66, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch