



## FINSOM publie son rapport d'activité 2023

Martigny, Suisse – Juin 18, 2024 – [Financial Services Ombudsman \(FINSOM\)](#), dédié à la résolution des conflits et des litiges par la médiation dans les relations commerciales et de travail au sein du secteur financier suisse, a publié [son rapport d'activité 2023](#), offrant une vue d'ensemble de ses initiatives tout au long de l'année.

Dans un contexte d'augmentation de la criminalité économique en Suisse, dont 29 314 incidents d'escroquerie enregistrés en 2023<sup>1</sup>, ce rapport souligne l'importance d'une surveillance prudentielle des marchés efficiente et efficace pour préserver à la fois la confiance des clients et l'intégrité des entreprises légitimes. Il aborde également la manière dont la médiation peut jouer un rôle dans cet effort, en plus d'alléger le fardeau d'un système de justice civile et pénale surchargé.

En 2023, FINSOM a traité 86 demandes de médiation commerciale, soit une augmentation de 20% par rapport à 2022. Ces demandes concernent les relations entre les clients et les professionnels, dont 70 plaintes de clients insatisfaits et 16 demandes d'information. Sur les 70 plaintes traitées, la majorité a été rejetée, comme les années précédentes. Certaines ont été rejetées car les clients n'avaient pas tenté de résoudre les problèmes avec les entreprises concernées avant de s'adresser à l'organe de médiation ou parce qu'elles étaient manifestement abusives<sup>2</sup>. La plupart des rejets concernaient des entreprises affiliées à un autre organe de médiation, des fraudes par des entreprises fictives et des usurpations d'identité, ou des plaintes concernant d'autres secteurs économiques.

Le rapport indique une autre tendance continue, avec moins de 15% de toutes les demandes traitées impliquant des entreprises affiliées à FINSOM, ce qui implique un taux de satisfaction élevé parmi leurs clients.

**Jennifer Lygren, Directrice et Ombudsman de FINSOM, déclare :** "Nos efforts de médiation visent à soutenir à la fois les clients et les professionnels, de manière impartiale". Elle ajoute : "En 2023, ces efforts ont permis d'éviter des actions en justice hâtives ou des signalements à des autorités de surveillance, tout en préservant les relations d'affaires dans la mesure du possible. Nous avons également eu le plaisir de recevoir des retours positifs de la part de clients et d'entreprises affiliées".

Parmi les plaintes admises par FINSOM, 33% se sont révélées abusives. Deux plaintes concernaient un prestataire de services financiers dont le distributeur en Suisse était le seul affilié. La majorité des cas ont été résolus rapidement, souvent sans séances multiples et parfois sans participation de l'entreprise.

En outre, FINSOM a développé une formation en ligne sur "L'Organe de médiation LSFIn et la gestion des risques" pour les professionnels du secteur financier suisse. Cette initiative vise à améliorer la compréhension des modes alternatifs de résolution des litiges (ADR) et à soutenir la conformité avec la LSFIn ainsi qu'avec la réglementation en matière de gestion des risques.

---

<sup>1</sup> [Office fédéral des statistiques](#)

<sup>2</sup> Selon l'art. 75 al. 4 let. c LSFIn

## **Nécessité de réflexion au niveau fédéral**

Le rapport de FINSOM souligne la nécessité d'améliorer le paysage de la médiation commerciale en Suisse. La multiplicité des organes de médiation dédiés aux services financiers en Suisse plaide en faveur d'une réflexion au niveau fédéral pour garantir l'efficacité, l'impartialité et la compétence technique.

"Cette réflexion devrait viser à remédier au déséquilibre entre l'offre et la demande en matière de médiation commerciale, à éviter des coûts injustifiés et à améliorer la coordination entre les organes de médiation spécialisés et les autorités judiciaires", souligne Lygren.

FINSOM continue de s'engager en faveur de conditions favorables pour le secteur privé de la place financière, qui favorisent des relations commerciales de confiance et contribuent au succès de l'économie libre de la Suisse.

Pour consulter le rapport 2023 complet, veuillez visiter [le site internet de FINSOM](#).

### **Pour plus d'informations, contactez :**

Financial Services Ombudsman (FINSOM)

Email: [communications@finsom.ch](mailto:communications@finsom.ch)