



MÉDIATION COMMERCIALE DANS LE SECTEUR FINANCIER SUISSE

Un appel à la réflexion au niveau fédéral

Depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur les services financiers (LSFin) le 1er janvier 2020, 8 organes (ou "bureaux") de médiation commerciale pour les services financiers (ou "organe de médiation LSFin") ont rejoint l'Ombudsman des banques suisses (instauré en 1993)¹, l'Ombudsman des assurances privées et de la SUVA (instauré en 1972), et l'Ombudsman de l'assurance maladie (instauré en 1993) dans le secteur financier suisse.

Seuls les 8 organes de médiation agissent sur la base d'un mandat légal défini par la LSFin et sont reconnus par le DFF et les entreprises qui leur sont affiliées. Les autres organes de médiation agissent sur la base d'un mandat privé des entreprises affiliées ou de leur organisation de branche et sont reconnus par leurs mandants.

“Il y a plus d'organe de médiation pour les services financiers que pour les prestations bancaires et les contrats d'assurance, malgré un taux de plainte plus élevé pour ces derniers”

Cependant, tous ces organes de médiation commerciale spécialisés sont compétents pour traiter les plaintes de clients insatisfaits concernant les entreprises qui leur sont affiliées, après qu'ils aient tenté de trouver une solution avec ces dernières. Lorsque certaines conditions sont réunies, ces organes peuvent conduire une procédure de médiation entre les parties. Ils n'ont pas de pouvoir de décision.

On peut constater un nombre plus élevé d'organes de médiation pour les services financiers que pour les prestations bancaires et les contrats d'assurance. Selon les rapports d'activités publics des différents organes, on peut cependant noter que le taux de plaintes concernant les prestations bancaires et les contrats d'assurance est plus élevé que le taux concernant les services financiers.

Si la Suisse a instauré trop d'organes de médiation pour les services financiers par rapport au taux de plaintes, on constate aussi que toutes les branches du secteur financier ne bénéficient pas encore d'un organe de médiation commerciale spécialisé, compétent et accessible à faibles coûts, voire gratuit pour les clients insatisfaits, reconnu par les professionnels et l'Etat. Ce n'est également pas encore le cas de tous les secteurs de l'économie suisse. Les organes de médiation existant dans le secteur financier suisse ne sont donc pas toujours compétents pour traiter les plaintes de clients insatisfaits et il n'est pas toujours possible d'orienter le client auprès d'un autre organe de médiation.

Lorsqu'il n'y a pas d'organe de médiation commerciale compétent, il suffit parfois d'expliquer au client qu'il serait préférable de tenter de trouver une solution avec l'entreprise concernée avant toute autre démarche. Si cela a déjà été fait sans succès, il reste l'option d'orienter le client auprès d'un conseiller juridique de son choix, d'une association de protection des consommateurs, du Bureau fédéral de la consommation (BFC), ou d'une autorité judiciaire.

La possibilité de remplacer la procédure de conciliation par la médiation dans le cadre d'une procédure civile existe aussi. Cependant, la demande de remplacement doit être commune (art. 213 Code de procédure civile, CPC) et les parties doivent convenir de l'organisation ainsi que du financement de la procédure. Ces conditions peuvent être difficiles à remplir pour les parties en litige.

¹ L'Ombudsman des banques suisses est l'un des 8 organes de médiation LSFin et donc reconnu par le DFF pour ses activités relatives aux services financiers.

Parfois, le client optera pour une dénonciation de l'entreprise auprès du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), de la Commission Suisse pour la Loyauté, de la Commission de la concurrence (COMCO), ou d'une autorité de surveillance prudentielle (ex. FINMA, Commission de haute surveillance de la prévoyance professionnelle).

Si ces différentes options ne sont pas convaincantes, le client se contente parfois de ternir la réputation de l'entreprise auprès de son entourage, des partenaires de l'entreprise ou de publier une revue négative sur cette dernière, en cherchant à faire circuler l'information au mieux. De même que les procédures judiciaires, cette dernière option peut également porter atteinte à la réputation du secteur économique concerné dans son ensemble.

Il serait préférable de pouvoir résoudre la réclamation d'un client insatisfait au plus tard devant un organe de médiation, dans le cadre d'une procédure confidentielle, avant toute autre démarche, tel que l'encourage la LSFIn.

Compte tenu de la taille du pays et de ses marchés, il ne devrait pas être nécessaire d'instaurer plusieurs organes de médiation commerciale spécialisés dans une même branche d'un secteur économique - surtout si la majorité des entreprises répondent aux attentes de la clientèle et gèrent adéquatement les éventuelles réclamations de leurs clients.

Lorsque la probabilité de clients insatisfaits et de défaillance dans la gestion des réclamations est faible, une décentralisation des plaintes auprès de plusieurs organes de médiation génère surtout des coûts supplémentaires sans assurer leur efficacité.

Il serait préférable que la Suisse assure des conditions optimales pour le bon fonctionnement de l'économie libre, soit de la libre concurrence entre les entreprises commerciales privées et la protection de la confiance de la clientèle, pour faciliter les affaires. Il serait également préférable de trouver des solutions réellement efficaces et efficaces pour décharger les autorités judiciaires, au lieu de multiplier les organes de médiation en augmentant les coûts pour les entreprises, les clients ou les contribuables sans juste motif.

Compte tenu de l'évolution de la médiation en Suisse depuis la codification de la procédure civile au niveau fédéral avec l'entrée en vigueur du Code de procédure civile (CPC) en 2008, il serait temps de reconnaître que l'autorégulation d'organes de médiation ne fonctionne pas mieux que ne le ferait l'autorégulation des autorités de conciliation ou des tribunaux.

"Il serait préférable que la Suisse assure des conditions optimales pour faciliter les affaires et de réelles solutions pour décharger les autorités judiciaires"

Afin de trouver le bon équilibre entre l'offre et la demande en médiation ainsi que garantir l'impartialité et les compétences techniques des organes de médiation dans le secteur financier suisse, une réflexion au niveau fédéral au sujet du développement de la médiation commerciale en Suisse est nécessaire.

Une considération pour une meilleure coordination entre des organes de médiation spécialisés et les autorités judiciaires civiles et pénales serait également recommandée, pour mieux décharger ces derniers dans la mesure du possible.