



*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 2023

*Financial Services Ombudsman (FINSOM) est un bureau de médiation spécialisé pour la gestion des conflits et la résolution de litiges dans les relations commerciales et de travail dans le secteur financier suisse. Reconnu 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-Network<sup>1</sup> et membre affilié de FIN-NET<sup>2</sup>. Exonéré d'impôts depuis 2018, FINSOM est le premier organe de médiation d'utilité publique dans le secteur financier suisse. Sa gouvernance assure son indépendance des particuliers, des groupes d'intérêts privés et de l'administration publique. Le présent document est le rapport public de FINSOM sur la Médiation Commerciale pour l'année civile 2023, 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](http://www.finsom.ch)*

---

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

<sup>2</sup> 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](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en).

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION 2023 .....	3
Si une entreprise ne répond pas aux attentes .....	3
S'il s'agit d'une plainte (examen préliminaire).....	4
Si une plainte est admise en médiation.....	4
Si une plainte est rejetée .....	4
Si l'entreprise est fictive, s'il y a usurpation d'identité ou activité illégale .....	4
MÉDIATION COMMERCIALE 2023 EN BREF .....	5
COMMENTAIRES RELATIFS AUX PLAINTES ADMISES .....	6
L'importance d'être transparent avec l'organe de médiation et la confidentialité .....	6
La participation de l'entreprise n'est pas toujours nécessaire .....	7
Un prestataire de services financiers sans organe de médiation.....	7
COMMENTAIRES RELATIFS AUX PLAINTES REJETÉES.....	8
Des plaintes manifestement abusives concernant les devoirs de diligence LBA .....	8
Une fraude à l'investissement et l'usurpation d'identité d'une entreprise affiliée.....	9
Les victimes de fraude tentent parfois de se retourner contre l'intermédiaire financier .....	9
La fraude au recouvrement d'actifs peut suivre la fraude à l'investissement.....	10
La lutte contre la fraude dépend aussi de la participation des clients.....	10
UNE NOUVELLE FORMATION EN LIGNE .....	11
LUTTE CONTRE LA CRIMINALITÉ ÉCONOMIQUE.....	11
LA PROTECTION DES CLIENTS DANS L'INTÉRÊT DE L'ÉCONOMIE SUISSE.....	13
L'EXCÈS ET L'INSUFFISANCE DES ORGANES DE MÉDIATION COMMERCIALE .....	14
UNE RÉFLEXION AU NIVEAU FÉDÉRAL NÉCESSAIRE.....	15

## RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION 2023

<b>Total requêtes 2023</b>	<b>91</b>
<b>Médiation Commerciale/LSFin</b>	<b>86</b>
Plaintes	81%
Demandes de renseignements	16%
Concernant une entreprise affiliée	14%

<b>Examen préliminaire des plaintes</b>	<b>70</b>
Plaintes admises	7%
Plaintes rejetées	93%

<b>Plaintes admises</b>	<b>6</b>
Abusives mais "pas manifestement"	33%
Participation de l'entreprise nécessaire	83%
Participation de l'entreprise pas nécessaire	17%

<b>Plaintes rejetées</b>	<b>64</b>
Manifestement abusives	3%
Art. 75 al. 4 let. b LSFin	6%
FINSOM n'est pas compétent - référée	91%

<b>FINSOM n'est pas compétent - référée</b>	<b>58</b>
Autre organe de médiation financier CH	50%
Organe de médiation financier étranger	9%
Autre organe de médiation commerciale CH	7%
L'entreprise concernée	17%
Autres organisations ou autorités	17%

<b>Résidence</b>	<b>91</b>
Étranger	56%
Suisse	34%

<b>Langues</b>	<b>91</b>
EN	70%
FR	16%
DE	12%
IT	1%

<b>Montant</b>	<b>CHF</b>
Min.	0
Max.	>1mio

<b>Durée</b>	<b>Moyenne</b>
Examen préliminaire	< 3hr/< 3jours
Procédure	< 90jours

<b>Fraude</b>	<b>21</b>
Investissement en ligne	76%
Recouvrement d'actifs	5%
Autres	19%

En 2023, FINSOM a traité un total de 91 demandes dont 86 concernant des relations entre client et professionnel (médiation commerciale), 70 plaintes de clients insatisfaits, 16 demandes de renseignements. Moins de 15% des 86 demandes concernaient des entreprises affiliées à FINSOM.

Parmi les 91 demandes, 5 concernaient des relations de travail (médiation travail) ou des relations entre une personne privée et l'administration publique (médiation administrative). Ces dernières ne concernaient pas des entreprises affiliées.

Les demandes émanent généralement de clients privés insatisfaits. FINSOM traite cependant aussi des demandes de clients professionnels et d'employés, et répond aux demandes des entreprises affiliées ainsi que du public.

### Si une entreprise ne répond pas aux attentes

Si une entreprise affiliée ne répond pas aux attentes d'un client ou d'un employé, il est possible de joindre FINSOM gratuitement par téléphone, par courriel ou par courrier postal, pour demander des renseignements d'ordre général<sup>3</sup> ou une médiation (ou "déposer une plainte").

<sup>3</sup> FINSOM ne donne pas de conseils juridiques et ne distribue pas les services de tiers.

## S'il s'agit d'une plainte (examen préliminaire)

Avant d'admettre une plainte en médiation ou de mandater un médiateur, FINSOM vérifie d'abord sa compétence au sens de l'art. 98 OSFin<sup>4</sup>. Si compétent, FINSOM examine les conditions d'admission prévues à l'art. 75 al. 4 LSFIn. En cas de plainte admise, FINSOM évalue aussi les chances de succès de la médiation (art. 75 al. 7 LSFIn) avant de mandater un médiateur (art. 84 al. 2 let. a et b LSFIn) ou de contacter l'entreprise affiliée pour sa participation (art. 78 LSFIn).

Une plainte peut concerner un montant dès CHF 0. En moyenne, FINSOM répond aux demandes dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables et l'examen préliminaire prend moins de 3 heures de travail une fois que le client a soumis toutes les informations nécessaires.

## Si une plainte est admise en médiation

En cas de plainte admise en médiation, la procédure de médiation peut se dérouler à distance, par téléphone, par vidéoconférence ou par écrit. Une des parties peut être domiciliée à l'étranger, et la proximité n'est pas nécessaire à la conduite d'une procédure de médiation commerciale. Des séances en présentiel peuvent cependant être plus efficaces et efficaces dans le cadre d'une médiation dans les relations de travail.

La procédure peut être conduite en français, en allemand, en italien ou en anglais. La durée maximale d'une procédure de médiation est en principe limitée à 90 jours. Cette limite peut être prolongée, si la procédure a une chance de succès.

Lorsque la plainte est admissible selon les conditions de l'art. 75 al. 4 LSFIn mais vouée à l'échec au sens de l'art. 75 al. 7 LSFIn, la plainte est admise mais la participation de l'entreprise concernée ne sera pas requise. FINSOM tentera d'assister le plaignant à trouver une solution satisfaisante, si possible.

## Si une plainte est rejetée

Si FINSOM n'est pas compétent (art. 98 OSFin) pour traiter la plainte ou qu'elle n'est pas admissible selon les conditions prévues à l'art. 75 al. 4 LSFIn, la partie plaignante sera orientée dans la mesure du possible.

Entre autres, lorsque le client n'a pas raisonnablement tenté de trouver une solution avec l'entreprise affiliée avant de saisir l'organe de médiation (art. 75 al. 4 let. b LSFIn), FINSOM oriente le client vers l'entreprise concernée. Si un autre organe de médiation est compétent, FINSOM oriente la partie plaignante auprès de celui-ci. S'il n'y a pas d'organe de médiation compétent, FINSOM oriente cette dernière au mieux en fonction des options à disposition.

## Si l'entreprise est fictive, s'il y a usurpation d'identité ou activité illégale

Si une plainte présente des indices concrets d'une entreprise fictive qui prétend exercer une activité dans le secteur financier suisse et/ou d'une usurpation d'identité, l'organe de médiation n'est pas compétent. Les plaignants seront orientés auprès des autorités pénales compétentes en Suisse et/ou à l'étranger. Si le nom de l'entreprise ou le site internet impliqué ne figure pas déjà sur la liste d'alerte<sup>5</sup> de l'Autorité de surveillance des marchés financiers (FINMA), FINSOM informe cette dernière (art. 88 LSFIn).

Si une plainte présente des indices concrets d'une activité exercée illégalement<sup>6</sup> dans le secteur financier suisse (i.e. sans l'autorisation nécessaire), l'organe de médiation n'est pas compétent. Les plaignants seront orientés en fonction des circonstances et FINSOM informe la FINMA (art. 88 LSFIn).

---

<sup>4</sup> Ordonnance sur les services financiers (OSFin)

<sup>5</sup> <https://www.finma.ch/fr/finma-public/warnungen/>

<sup>6</sup> <https://finsom.ch/lutte-contre-les-prestataires-exercant-illegalement/>

## MÉDIATION COMMERCIALE 2023 EN BREF

---

*“Dans la majorité des plaintes admises, l’organe de médiation a pu aider le client ou les parties à trouver une solution satisfaisante”*

---

Sur les 70 plaintes traitées en 2023, FINSOM a admis 6 plaintes selon les conditions de l'art. 75 al. 4 LSFfin. Parmi ces plaintes, 4 concernaient des entreprises affiliées, dont 2 étaient abusives mais pas "manifestement" au sens de l'art. 75 al. 4 let. c LSFfin. FINSOM a également admis 2 plaintes concernant un prestataire de services financiers dont seul le distributeur en Suisse était affilié.

FINSOM est heureux de constater que la plupart des entreprises affiliées concernées par des plaintes admises ont participé à la procédure de médiation, selon la nécessité, et ce de manière à ce que les réclamations de la clientèle puissent être résolues rapidement. Dans la majorité des plaintes admises, l’organe de médiation a pu aider le client ou les parties à trouver une solution satisfaisante et ce sans toujours nécessiter plusieurs entretiens (ou séances de médiation). La participation de l’entreprise n’était pas toujours nécessaire.

Selon les informations à disposition de FINSOM, l’organe de médiation a pu éviter quelques dénonciations hâtives auprès de l’autorité de surveillance prudentielle ainsi que quelques plaintes civiles ou pénales infondées auprès des autorités judiciaires suisses, qui pouvaient être résolues autrement. Dans certains cas, FINSOM a également pu contribuer au maintien de la relation d’affaires et ce même s’il n’était pas toujours possible de répondre favorablement aux exigences du client.

En 2023, la plupart des plaintes ont été rejetées parce que FINSOM n’était pas compétent (art. 98 OSFin). Dans quelques cas le client n’avait pas encore réclamé auprès de l’entreprise concernée en cherchant une solution avec elle (art. 75 al. 4 let. b LSFfin). Dans 2 cas, les plaintes étaient "manifestement abusives" (art. 75 al. 4 let. c LSFfin).

---

*“La plupart des plaintes ont été rejetées parce que FINSOM n’était pas compétent”*

---

FINSOM a aussi rejeté quelques plaintes de clients privés victimes de fraudes. Dans quelques cas, les clients privés tentaient de se retourner contre un intermédiaire financier avec "l’aide" d’un service de recouvrement d’actifs douteux. L’intermédiaire financier était parfois affilié auprès d’un autre organe de médiation et FINSOM a pu orienter la plainte auprès de celui-ci. Dans d’autres cas, l’intermédiaire financier n’avait pas d’organe de médiation ou la plainte était dirigée contre un site internet frauduleux ou une entreprise fictive. Dans un cas, la fraude impliquait l’usurpation d’identité d’une entreprise affiliée et de ses administrateurs.

FINSOM rappelle qu’un organe de médiation n’est pas compétent pour enquêter, ni pour contraindre une partie à faire ou à ne pas faire quelque chose, ni pour ordonner la restitution d’actifs ou une indemnisation, ni pour saisir des fonds, ni pour juger ou condamner l’une ou l’autre des parties, ni pour retirer une autorisation d’exercer.

Un organe de médiation commerciale peut toutefois contribuer à une gestion adéquate des risques en entreprise et à la protection de la réputation d’un secteur économique, en aidant une entreprise et un client à résoudre une réclamation résultant de l’insatisfaction de ce dernier. L’organe de médiation commerciale peut aussi contribuer à la décharge de la justice civile et pénale ainsi que de la surveillance prudentielle des marchés financiers, en effectuant un examen préliminaire d’une plainte sur la base des informations à sa disposition. Dans certains cas, il peut également aider le plaignant à trouver une meilleure solution qu’une dénonciation ou un dépôt de plainte judiciaire en Suisse qui a peu de chances d’aboutir, voire pas du tout.

---

*“FINSOM a aussi rejeté quelques plaintes de clients victimes de fraudes”*

---

En raison de la confidentialité de la procédure de médiation (art. 75 al. 2 et 3 LSFfin), FINSOM partage ci-après quelques commentaires relatifs aux plaintes admises et rejetées en 2023 dans le respect de cette confidentialité.

## COMMENTAIRES RELATIFS AUX PLAINTES ADMISES

### L'importance d'être transparent avec l'organe de médiation et la confidentialité

Les 2 plaintes qui se sont avérées abusives, après avoir été admises, étaient défendues par un représentant juridique. Les clients représentés souhaitaient obtenir la restitution de leurs avoirs suite à des pertes liées à des investissements. Selon les clients, le prestataire de services financiers ne les aurait pas suffisamment informés sur les risques. Pour soutenir leurs exigences, les clients ont soumis des extraits de leurs dossiers clients, entre autres.

---

*“Les extraits des dossiers clients étaient incomplets, voire sélectifs”*

---

Lors d'un premier entretien avec le prestataire de services financiers, il est ressortit rapidement que les extraits des dossiers clients étaient incomplets, voire sélectifs. Les éléments complémentaires et les explications fournies par l'entreprise affiliée ont permis de constater que les plaintes étaient abusives.

La médiation étant vouée à l'échec, FINSOM a attiré l'attention des clients sur les informations pertinentes qu'ils n'avaient pas transmis au départ, et éventuellement à leur représentant juridique. FINSOM a également attiré l'attention des clients quant aux faibles chances de succès d'obtenir gain de cause en justice. Selon les informations à disposition de FINSOM, les clients n'ont pas poursuivi leur réclamation envers l'entreprise.

---

*“La transparence envers l'organe de médiation est essentielle pour déterminer les chances de succès”*

---

FINSOM rappelle aux clients l'importance d'être transparents avec l'organe de médiation, lors du dépôt d'une plainte ou demande de médiation. Si des éléments pertinents dans le dossier client ne sont pas transmis dans le but d'ouvrir une procédure de médiation, ces derniers seront probablement fournis par l'entreprise affiliée. Même si le client est en tort, une tentative de médiation n'est pas forcément exclue. Cependant, la transparence envers l'organe de médiation (respectivement le médiateur) est essentielle pour déterminer les chances de succès.

Dans un même sens, FINSOM rappelle aux entreprises qu'il est utile de participer à la procédure de médiation en étant transparentes également, même en cas de plainte estimée abusive. La LSFfin vise à renforcer la protection (de la confiance) des clients mais l'organe de médiation n'a pas pour mandat de défendre l'une ou l'autre partie, comme le ferait un représentant ou un service juridique, une association de protection des consommateurs ou une organisation de branche.

Le but de l'organe de médiation LSFfin est surtout d'aider les parties, si possible, à résoudre leurs différends de manière rapide et efficace et ce dans l'intérêt des parties. Il n'est pas exclu que l'organe de médiation puisse atteindre ce but, même en cas de plaintes abusives ou infondées, ou que le client reproche une infraction pénale au professionnel accompagnée de prétentions civiles.

FINSOM rappelle également que la transparence des parties avec l'organe de médiation (respectivement le médiateur) est protégée par des règles de confidentialité. Les déclarations faites par les parties dans le cadre de la procédure de médiation de même que la correspondance entre l'une des parties et l'organe de médiation ne peuvent pas être utilisées dans le cadre d'une autre procédure (art. 75 al. 2 LSFfin). Les parties n'ont également pas le droit de consulter la correspondance entre l'organe de médiation et la partie adverse (art. 75 al. 3 LSFfin).

---

*“La transparence des parties avec l'organe de médiation est protégée par des règles de confidentialité”*

---

## La participation de l'entreprise n'est pas toujours nécessaire

---

*"Une procédure de médiation était vouée à l'échec même si les conditions d'admission à la médiation étaient remplies"*

---

FINSOM a traité une plainte d'un client qui se plaignait d'un faux document. Ce dernier avait été transmis à un prestataire de services financiers qui l'avait refusé et envoyé au client. Le client cherchait surtout à déterminer l'origine de ce faux sans demander un dédommagement financier, ni une restitution d'avoirs.

Compte tenu des informations fournies par le client, dont les réponses de l'entreprise affiliée à ses réclamations écrites, il ressortait qu'une procédure de médiation était vouée à l'échec même si les conditions d'admission à la médiation étaient remplies.

L'organe de médiation a donc assisté le client dans la recherche de solutions alternatives qui répondraient à ses besoins. Le client a trouvé des solutions satisfaisantes. Le dossier a été clôturé sans que la participation de l'entreprise ne soit nécessaire. Cette dernière n'a également pas été informée de la plainte du client. Selon les informations à disposition de FINSOM, la relation d'affaires a été maintenue entre les parties.

FINSOM attire l'attention des entreprises affiliées au fait qu'elles ne seront pas toujours informées des plaintes traitées par l'organe de médiation, ni du travail effectué par celui-ci. L'organe de médiation prend les mesures appropriées en vue de la médiation, pour autant que celle-ci ne paraisse pas d'emblée dénuée de chances de succès (art. 75 al. 7 LSFIn).

Même en cas de plainte admissible selon l'art. 75 al. 4 LSFIn, la participation de l'entreprise n'est pas toujours nécessaire. Cela n'exclut cependant pas la possibilité que l'organe de médiation commerciale contribue à la résolution d'une réclamation de la clientèle, en aidant le client à trouver une solution satisfaisante. L'organe de médiation peut même contribuer à la résolution d'une plainte rejetée qui est "manifestement abusive".

---

*"Une politique équitable de gestion des réclamations ainsi que des réponses écrites claires et complètes aux réclamations de leurs clients sont toujours utiles"*

---

Afin de réduire la nécessité pour l'entreprise affiliée d'allouer du temps et des ressources pour participer à une procédure de médiation, une politique équitable de gestion des réclamations ainsi que des réponses écrites claires et complètes aux réclamations de leurs clients sont toujours utiles.

## Un prestataire de services financiers sans organe de médiation

FINSOM a traité une plainte concernant un prestataire de services financiers qui n'était pas affiliée à un organe de médiation en Suisse. Le client privé demandait la restitution de ses fonds après la résiliation d'un contrat. Le prestataire de services financiers ne répondait pas aux courriers du client. Ce dernier annonçait son intention de dénoncer l'entreprise auprès d'une autorité.

---

*"L'organe de médiation ne pouvait donc pas conduire la procédure de médiation sans la participation volontaire de l'entreprise"*

---

L'entreprise indiquée sur la feuille d'informations du prestataire de services financiers comme distributeur en Suisse étant affiliée à FINSOM, l'organe de médiation a contacté le distributeur. Ce dernier a cependant répondu que la réclamation du client ne concernait pas la distribution mais les prestations fournies. FINSOM a donc contacté le fournisseur des services financiers en l'incitant à répondre au client. Ce dernier a pris contact avec le plaignant et les parties ont pu trouver un accord par elles-mêmes. Le client est cependant revenu une deuxième fois en se plaignant du non-respect de l'accord convenu entre les parties et que le prestataire de services financiers ne répondait de nouveau pas.

Bien que FINSOM ait pu contacter le prestataire de services financiers concerné dans les deux cas pour inciter ce dernier à répondre au client, FINSOM n'était pas compétent au sens de l'art. 98 OSFin vu l'absence d'affiliation. L'organe de médiation ne pouvait donc pas conduire la procédure de médiation sans la participation volontaire de l'entreprise. FINSOM ne pouvait également pas référer le client privé auprès d'un autre organe de médiation compétent.

---

*"Si un client privé opt-out ou un client professionnel opt-in, le prestataire ne sert plus exclusivement des clients professionnels ou institutionnels"*

---

FINSOM rappelle que *"les prestataires de services financiers qui ne fournissent pas exclusivement des prestations à des clients institutionnels ou à des clients professionnels au sens de l'art. 4, al. 3 et 4 doivent être affiliés à un organe de médiation au plus tard au moment où ils commencent leur activité"* (art. 77 LSFIn). En outre, l'obligation d'affiliation à un organe de médiation

peut aussi s'appliquer aux conseillers à la clientèle inscrits dans un registre de conseillers LSFIn (art. 29 al. 1 let. c et 30 let. f LSFIn). Cependant, contrairement à l'inscription nominative des conseillers à la clientèle (personnes physiques) dans un registre de conseillers LSFIn, l'affiliation à un organe de médiation se fait typiquement au nom de l'entreprise pour laquelle ils exercent leurs activités. Cette dernière peut être une entreprise individuelle.

L'art. 5 al. 1 LSFIn prévoit la possibilité pour certains clients privés et les structures d'investissement privées instituées pour ceux-ci de déclarer qu'ils souhaitent être traités comme professionnel ("opting-out"). Selon l'art. 5 al. 7 LSFIn, avant toute fourniture de services, les prestataires de services financiers doivent aussi informer les clients qui ne sont pas privés de la possibilité de choisir d'être traité comme tel ("opting-in"). Si un client privé "opt-out" ou un client professionnel "opt-in", le prestataire ne sert plus exclusivement des clients professionnels ou institutionnels au sens de l'art. 77 LSFIn et tombe sous l'obligation d'affiliation à un organe de médiation.

FINSOM rappelle aussi que par "investisseur qualifié" au sens de l'art. 10 de la Loi sur les placements collectifs de capitaux (LPCC) on entend les "clients professionnels" au sens de l'art. 4 al. 3 à 5 ou de l'art. 5 al. 1 (i.e. client privé "opt-in") et 4 LSFIn. Cependant, l'exemption à l'obligation d'affiliation à un organe de médiation fait référence aux "clients professionnels" au sens de *l'art. 4 al. 3 et 4 LSFIn* uniquement.

Enfin, l'obligation d'affiliation à un organe de médiation ne se limite pas aux entreprises qui offrent des instruments ou services financiers à des clients privés (opt-out et opt-in inclus) en Suisse ou depuis la Suisse. Cette obligation s'applique également aux entreprises qui fournissent les instruments ou services financiers offerts.

## COMMENTAIRES RELATIFS AUX PLAINTES REJETÉES

### Des plaintes manifestement abusives concernant les devoirs de diligence LBA

Les plaintes "manifestement abusives" traitées par FINSOM en 2023 concernaient des devoirs de diligence en matière de lutte contre le blanchiment d'argent (LBA).

---

*"Les plaintes manifestement abusives concernaient des devoirs de diligence LBA"*

---

La première concernait un client qui refusait de renouveler la vérification de son identité, en arguant que cette vérification avait déjà été effectuée lors de l'ouverture du compte. Le client exigeait la fermeture de son compte et de pouvoir retirer son solde d'un faible montant, en accusant l'entreprise de vol. Entre autres, le client menaçait de déposer une plainte pénale et d'impliquer la presse. FINSOM rappelle les clients que les intermédiaires financiers sont tenus de remplir leurs devoirs de diligence LBA. L'organe de médiation ne peut pas et ne va pas exiger de leur part qu'ils en fassent autrement – même pour des faibles montants.



La deuxième concernait un ayant droit économique (ADE) qui avait demandé à une connaissance d'ouvrir un compte à sa place, afin de contourner les règles de l'entreprise affiliée. L'ADE souhaitait fermer le compte et retirer le solde de quelques milliers de francs suisses. L'ADE se plaignait que l'entreprise affiliée ne le reconnaissait pas comme contrepartie contractuelle légitimée à donner de telles instructions. FINSOM rappelle que le cocontractant est légitimé à donner des instructions à un intermédiaire financier, non pas l'ADE. En outre, il n'est pas recommandé aux clients de tenter de contourner les règles d'un professionnel d'une telle manière.

## Une fraude à l'investissement et l'usurpation d'identité d'une entreprise affiliée

Une des plaintes rejetées par FINSOM en 2023 concernait une fraude à l'investissement sans lien apparent avec la Suisse autre que l'usurpation d'identité d'une entreprise affiliée à FINSOM et celles de ses administrateurs sur un site internet de juridiction américaine.

---

*"Une plainte pénale n'avait pas de chance de succès"*

---

Grâce aux informations de l'entreprise sur son affiliation à FINSOM facilement accessibles au public, une personne connaissant des victimes a contacté FINSOM pour l'avertir du site internet frauduleux.

Après un examen du site internet, qui comportait tous les indices d'une fraude, FINSOM a informé l'entreprise affiliée de son risque de réputation et orienté celle-ci sur la démarche à suivre pour informer le public et dénoncer le site internet auprès du registre de domaine et de l'autorité étrangère compétente. Le site a été rapidement fermé, mais deux autres sont réapparus immédiatement après, ce qui a nécessité une répétition de la démarche. Il reste encore une vidéo sur une plateforme de partage de vidéos en ligne que l'entreprise peine à faire retirer.

---

*"Une commission rogatoire aurait été trop compliquée"*

---

L'usurpation d'identité n'étant pas encore une infraction pénale en Suisse au moment de l'incident, une plainte pénale n'avait pas de chance de succès. L'auteur de l'usurpation d'identité étant inconnu, il aurait également fallu déposer une plainte pénale contre un inconnu (ou "X") et d'abord identifier l'auteur. En outre, concernant l'escroquerie, une commission rogatoire aurait été trop compliquée pour la justice pénale suisse sur dénonciation par l'entreprise affiliée qui n'avait que peu d'informations. Outre l'usurpation d'identité de personnes suisses, il n'y avait pas d'autres liens apparents avec la Suisse. Les victimes de l'escroquerie étaient domiciliés à l'étranger et les auteurs l'étaient très probablement aussi. Si une plainte pénale devait être déposée, il serait plus logique que l'affaire soit signalée aux autorités étrangères par les clients.

## Les victimes de fraude tentent parfois de se retourner contre l'intermédiaire financier

Parmi les plaintes que FINSOM a orienté auprès d'autres organes de médiation ou des entreprises qui n'étaient pas affiliées à un organe de médiation, certains provenaient de victimes de fraudes qui tentaient de se retourner contre l'intermédiaire financier. Avec l'aide de services de recouvrement d'actifs douteux<sup>7</sup>, les clients reprochaient à ces derniers d'avoir manqué à leurs obligations.

Ces services de recouvrement douteux facturent quelques centaines de francs simplement pour adapter une lettre modèle, en induisant les clients en erreur quant à son utilité et leurs chances de succès. En effet, de tels services augmentent souvent la conviction et l'espoir des clients privés d'un droit à un remboursement ou une restitution des fonds escroqués, en perdant surtout du temps et coûtant plus d'argent au client.

---

*"L'aide de services de recouvrement d'actifs douteux"*

---

---

<sup>7</sup> Exemple: *Restitution de montants versés dans le cadre d'une affaire d'escroquerie présumée*, Numéro de cas: 2020/07, Ombudsman des banques suisses, 30 juin 2021.

Si des services de recouvrement d'actifs dans lesquels les clients peuvent faire confiance existent, d'autres pourraient être qualifiés de tromperie ou "d'arnaque" et contreviennent aux règles de la bonne foi au sens de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD). D'autres sont carrément une escroquerie subséquente à une première fraude.

En outre, si un remboursement ou une restitution d'avoirs par l'intermédiaire financier serait possible, ce dernier pourrait être affilié auprès d'un organe de médiation à disposition gratuitement des clients pour examiner leurs demandes et éventuellement tenter une médiation, si possible. Même si certains organes de médiation du secteur financier suisse appliquent des frais pour le client<sup>8</sup>, le coût d'un service qui aide seulement à déposer une plainte auprès de l'organe de médiation s'ajouterait aux frais du client.

## La fraude au recouvrement d'actifs peut suivre la fraude à l'investissement

---

*"Une fois victime d'une escroquerie, les auteurs possèdent des informations sur les clients"*

---

Parmi les plaintes traitées par FINSOM, les clients victimes de fraude expliquent parfois avoir été contactés *proactivement* par un service de recouvrement d'actifs prétendant être un avocat membre de la Fédération suisse des avocats (FSA) ou une entreprise inscrite au registre du commerce suisse. Le démarchage des victimes a lieu après que celles-ci aient tenté en vain de réclamer la restitution de leurs avoirs.

Les clients sont tellement réconfortés à l'idée de pouvoir récupérer leurs avoirs, qu'ils ne se demandent pas comment le service de recouvrement pouvait savoir qu'ils avaient besoin d'aide et possédaient leurs coordonnées. Ils ne font également pas ou ne savent pas comment effectuer une due diligence suffisante permettant de détecter l'usurpation d'identité. Certains auront tenté de vérifier l'inscription dans le registre des membres de la FSA ou le registre du commerce pour constater qu'un avocat ou une entreprise existe en Suisse. Ils n'auront cependant pas suffisamment examiné les données inscrites, ni consulté d'autres sources qui leur permettraient de détecter ou du moins soupçonner une nouvelle fraude.

Malheureusement, une fois victime d'une escroquerie, les auteurs possèdent des informations sur les clients et peuvent tenter d'induire en erreur ces derniers astucieusement encore une fois.

## La lutte contre la fraude dépend aussi de la participation des clients

Quant aux reproches de manquements des intermédiaires financiers à leurs obligations, FINSOM observe aussi que les clients victimes de fraude expliquent parfois que l'intermédiaire financier avait tenté de les déconseiller d'effectuer les transactions. Les clients faisaient cependant plus confiance aux escrocs en étant attirés par l'appât du gain et convaincus par des pratiques de vente agressives.

Il arrive même que, sur conseil des escrocs, les clients effectuent plusieurs transferts pour des petits montants de manière espacée dans le temps pour éviter la détection de transactions inhabituelles. Certains clients font tellement confiance aux escrocs, au point de permettre à ces derniers de se connecter à leurs ordinateurs à distance pour remplir des demandes de crédit en ligne pendant que les clients observent cette "assistance".

Dans de tels cas, une tentative de se retourner contre l'intermédiaire financier pour avoir exécuter les ordres de son client a peu de chance de succès. FINSOM rappelle que la lutte contre la fraude dépend aussi de la participation des clients dans la protection de leurs avoirs.

---

*"L'intermédiaire financier avait tenté de les déconseiller d'effectuer les transactions. Les clients faisaient cependant plus confiance aux escrocs"*

---

---

<sup>8</sup> [https://finsom.ch/kgeld\\_2-2021-2/](https://finsom.ch/kgeld_2-2021-2/)

## UNE NOUVELLE FORMATION EN LIGNE

En 2023, FINSOM a également développé une formation en ligne sur "L'Organe de médiation LSFIn et la Gestion des risques". Ce cours s'adresse à toute personne travaillant dans le secteur financier suisse ou intéressée au Règlement alternatif des litiges (ADR) telle que la médiation, en particulier la médiation commerciale. Cela inclut les professionnels qui surveillent le respect de l'obligation d'affiliation à un organe de médiation LSFIn et les devoirs respectifs, les prestataires de formation et de conseils sur les exigences LSFIn et la gestion des risques, les fonctions Risques et Compliance, les services juridiques, ainsi que les personnes intéressées par la profession de médiateur dans les relations commerciales ou la réglementation de la médiation. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site internet de FINSOM<sup>9</sup>.

## LUTTE CONTRE LA CRIMINALITÉ ÉCONOMIQUE

Selon le Rapport annuel 2023 des infractions enregistrées par la police<sup>10</sup>, en 2023, un total de 354 967 infractions contre le patrimoine a été enregistré. Cela correspond à 67.9% de la totalité des infractions relevant du Code pénal (CP) enregistrées en 2023. A noter que les statistiques ne portent que "sur les infractions dont celle-ci (la police) a connaissance, soit la criminalité connue. Elle ne contient, par contre, pas d'informations sur le chiffre noir de la criminalité, soit la criminalité qui n'est pas connue de la police".

Après avoir constamment diminué depuis 2013, le nombre d'infractions contre le patrimoine a connu une nouvelle hausse en 2023 après celle de 2022 (+11,5% en 2022 ; +17,6% et +53 079 infractions en 2023). La hausse entre 2022 et 2023 est attribuable aux cas d'escroquerie (+51 19, +21,2%), entre autres. Cela dit, 82% des infractions contre le patrimoine "connues" concerne toujours des incidents de vols, de brigandage et de dommages à la propriété.

Les quelques plaintes concernant la fraude à l'investissement traitées par les organes de médiation du secteur financier restent incomparables aux statistiques des autorités pénales<sup>11</sup> :

Année	Escroquerie (art. 146 CP)				Investissement en ligne	
	Police	Elucidation <sup>12</sup>	Numérique	Condamnés <sup>13</sup>	Police	Elucidation
2020	19 338	46,6%	70.4%	10.7%	-	-
2021	22 597	41.8%	76.2%	9.5%	5.5%	22,6%
2022	24 195	40.5%	75.8%	9.3%	6.6%	20.0%
2023	29 314	27.4%	79.8%	-	8.0%	5.6%

En outre, depuis l'entrée en vigueur de l'art. 179decies CP le 1<sup>er</sup> septembre 2023, la Suisse avait déjà enregistré 478 usurpations d'identité en 2023, dont 60.7% impliquant un mode opératoire de criminalité numérique<sup>14</sup>. Les taux d'élucidation et de condamnation ne sont pas encore disponibles.

Quant aux chiffres concernant l'abus de confiance (art. 138 CP) et la gestion déloyale (art. 158 CP), le nombre d'infractions pénales enregistrées est nettement inférieur à l'escroquerie avec des taux d'élucidation et de condamnations plus élevés. En moyenne entre 2020 et 2022, la Suisse a enregistré 1770 infractions pour abus de confiance avec un taux d'élucidation de 88% et 34% de condamnations.

<sup>9</sup> <https://finsom.ch/finsom-indigita-lsfin-formation-ombudsman-gestion-risques/>

<sup>10</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/actualites/quoi-de-neuf.assetdetail.30566147.html>

<sup>11</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal.html>

<sup>12</sup> Une infraction est considérée comme élucidée lorsque, du point de vue de la police, une personne peut être identifiée en tant que prévenue de cette infraction. S'il s'agit d'une infraction collective, c'est-à-dire d'un groupe de personnes suspectées, l'infraction est réputée élucidée dès qu'une seule de ces personnes a été identifiée.

<sup>13</sup> Le taux concerne les condamnations pour adultes et mineurs: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/justice-penale.html>

<sup>14</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/police/criminalite-numerique.html>

---

*“La Suisse a récemment régleménté une partie des activités de marketing dans les services financiers à travers la LSFIn”*

---

Pour la gestion déloyales, il s’agissait en moyenne de 311 infractions pénales avec un taux d’élucidation de 94.3% et de 45.1% de condamnations.

Concernant les pratiques commerciales déloyales (ou concurrence déloyale, art. 23 LCD), selon les statistiques de réclamation du SECO de 2023<sup>15</sup>, il y aurait eu seulement 22 réclamations liées aux investissements. Ce qui dérangerait le plus la population suisse serait des appels publicitaires. La tromperie serait seulement en 3ème position. Au total, il n’y aurait eu que 11 plaintes pénales enregistrées en 2023, 6 condamnations et 9 non-entrées en matière. Si le télémarketing peut être dérangent, il est difficile de croire qu’il s’agit du risque de concurrence déloyale le plus important pour les

concurrents, les clients ou l’économie suisse. Entre autres, la Suisse a récemment régleménté une partie des activités de marketing dans les services financiers à travers la LSFIn, dont des devoirs d’information sur les risques (ou “dangers”, art. 3 let. i LCD) relatifs aux investissements et les services financiers. En outre, il est rappelé que la FINMA joue aussi une rôle dans la lutte contre pratiques commerciales déloyales dans le secteur financier.

On peut constater que l’escroquerie semble être l’infraction avec un mode opératoire de criminalité numérique la plus récurrente en Suisse en 2023<sup>16</sup>. Le nombre d’infractions pour escroquerie enregistrées par la police en Suisse est en augmentation, tandis que le taux d’élucidation est en baisse, tout comme le nombre de condamnations. Ces derniers n’atteignent pas le 50% des infractions pour escroquerie élucidées par la police. L’augmentation des infractions liées à la fraude à l’investissement en ligne, dont 2356 incidents enregistrés en 2023, suit cette tendance avec un taux d’élucidation en 2023 qui n’atteint pas le tiers des deux années précédentes.

---

*“L’escroquerie est l’infraction avec un mode opératoire de criminalité numérique la plus récurrente en Suisse en 2023”*

---

Les raisons pour ces tendances à la hausse comme à la baisse sont certainement diverses. L’augmentation de la vente en ligne, l’arrivée des cryptomonnaies et le développement des services financiers en ligne, qui diminuent la nécessité d’un lien de proximité avec l’entreprise (ou le conseiller), contribuent certainement à la hausse des escroqueries enregistrées. Les auteurs ne sont pas toujours en Suisse et les sites internet utilisés pour commettre l’infraction peuvent être sous une juridiction étrangère. La durée des instructions pénales et les appels qui influent sur le moment de l’inscription de la condamnation au casier judiciaire<sup>17</sup> jouent aussi un rôle. La sonnette d’alarme en avril 2024 de la surcharge de la justice pénale suisse - “au bord de l’effondrement”<sup>18</sup> - pourrait également expliquer une baisse du taux d’élucidation autant que le faible taux de condamnations.

---

*“La justice pénale suisse - au bord de l’effondrement”*

---

Même si l’escroquerie (art. 146 CP) ne représente qu’un “risque moyen” de blanchiment d’argent<sup>19</sup>, la fraude impliquant une usurpation d’identité (Art. 179decies CP) et/ou l’utilisation frauduleuse d’un ordinateur (art. 147 CP) sont des risques importants pour les clients. Si les soldes de compte sont souvent inférieurs à CHF 10'000.00 au moment de communiquer un soupçon de blanchiment d’argent au Bureau de communication en matière de blanchiment d’argent (MROS) avec une escroquerie comme infraction

---

<sup>15</sup> [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe\\_Geschaeftsmethoden/Unlauterer\\_Wettbewerb/statistische\\_angaben.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/statistische_angaben.html)

<sup>16</sup> <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/police/criminalite-numerique.html>

<sup>17</sup> La statistique des condamnations pénales des adultes (SUS) se base sur les jugements inscrits au casier judiciaire. Les condamnations ne sont inscrites que lorsque le jugement est entré en force. Le traitement des éventuels recours peut cependant nécessiter plusieurs années et, si la condamnation est confirmée, elle est inscrite dans le casier judiciaire avec la date de décision de première instance.

<sup>18</sup> *Surcharge des autorités cantonales de poursuite pénale*, La Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police (CCDJP), 12.04.2024, <https://www.kkjpd.ch/newsreader-fr/mm-srk-2.html>

<sup>19</sup> *Evaluation nationale des risques, Rapport sur l’évaluation nationale des risques de blanchiment d’argent et de financement du terrorisme en Suisse*, Rapport du groupe interdépartemental de coordination sur la lutte contre le blanchiment d’argent et le financement du terrorisme (GCBF), Octobre 2021.

préalable, ces soldes ne reflètent pas les montants escroqués. En effet, les clients peuvent y perdre toutes leurs économies, voire leur pension de retraite, dépassant parfois plusieurs centaines de milliers de francs suisses.

---

*“Le mieux est de la prévenir”*

---

De manière générale, la criminalité économique pose également un risque important à la réputation des professionnels de différents secteurs économiques et à la confiance des clients, voire le bon développement de l'économie suisse. S'il est possible de s'assurer contre certains risques, soit de transférer une partie du risque auprès des compagnies d'assurance, cela n'est pas toujours le cas. S'il n'est pas impossible de porter plainte pénale ou qu'une condamnation ait lieu, cette voie n'est pas des plus rapide et il n'y a pas de certitude quant à la restitution des fonds ou à un dédommagement. Lorsqu'il s'agit de lutter contre la criminalité économique, le mieux est de la prévenir.

## LA PROTECTION DES CLIENTS DANS L'INTÉRÊT DE L'ÉCONOMIE SUISSE

---

*“Traiter avec des entreprises autorisées et surveillées à titre prudentiel réduit les risques pour les clients de manière conséquente”*

---

FINSOM rappelle que les risques *inhérents*<sup>20</sup> de criminalité économique dans le secteur financier sont importants et concernent autant les clients que les professionnels.

La réglementation et la surveillance prudentielle du marché financier vise, entre autres, à *“protéger les créanciers, les investisseurs et les assurés contre les conséquences d'une faillite d'un établissement, contre les pratiques commerciales déloyales et contre les inégalités de traitement”*<sup>21</sup>. Elle contribue aussi à prévenir la criminalité économique dans le secteur financier.

En effet, traiter avec des entreprises autorisées et surveillées à titre prudentiel réduit les risques pour les clients de manière conséquente. Cependant, il ne suffit pas de vérifier qu'une entreprise ou qu'un conseiller est bien autorisé à exercer son activité dans le secteur financier<sup>22</sup>. Il faut encore s'assurer que la personne avec qui on est en contact est bien qui elle prétend être.

Pour se protéger, les clients du secteur financier peuvent notamment se renseigner auprès de la FINMA qui met à disposition diverses informations pour les aider<sup>23</sup>. FINSOM met en évidence les 10 conseils de la FINMA pour se protéger des prestataires peu sérieux<sup>24</sup> qui peuvent également servir (par analogie) lorsque les clients font affaires avec des entreprises dans d'autres secteurs économiques. Le service intercantonal Prévention Suisse de la Criminalité (PSC) publie également des informations utiles<sup>25</sup> pour se éviter de tomber dans certains pièges.

Les entreprises autorisées peuvent aussi contribuer à la protection de la confiance des clients nécessaire à la bonne marche des affaires, notamment en gérant leurs risques en entreprise de manière adéquate et assurant une conduite exemplaire - également face à des clients insatisfaits. En tant que personnes disposant de compétences techniques plus étendues dans leur domaine que les clients privés, les entreprises autorisées (qui sont eux-

---

*“S'assurer que la personne avec qui on est en contact est bien qui elle prétend être”*

---

<sup>20</sup> Le “risque inhérent” est défini comme le risque initial, avant toute mesure de maîtrise ou de contrôle. Un “risque résiduel” est le risque subsistant après la mise en œuvre de dispositifs de maîtrise ou de contrôle. Le contrôle des risques comprend la mise en œuvre des solutions qui permettent d'éviter, de prévenir et de réduire les risques.

<sup>21</sup> <https://www.finma.ch/fr/finma/activites/>

<sup>22</sup> <https://finsom.ch/mise-en-garde-contre-lusage-abusif-des-inscriptions-au-registre-public/>

<sup>23</sup> <https://www.finma.ch/fr/finma-public/>

<sup>24</sup> <https://finsom.ch/dix-conseils-pour-se-protoger-des-prestataires-peu-serieux/>

<sup>25</sup> Exemple “fraude à l'investissement en ligne”: <https://www.skppsc.ch/fr/sujets/internet/fraude-a-linvestissement-sur-internet/>

---

*“Les entreprises autorisées peuvent aussi contribuer à la protection de la confiance des clients nécessaire à la bonne marche des affaires”*

---

mêmes des clients professionnels ou institutionnels) peuvent également jouer un rôle important dans la détection de concurrence déloyale sur le marché financier. Les entreprises autorisées sont également habilités à signaler à la FINMA des activités illégales dans le secteur financier suisse qui constituent un risque tant pour les clients que pour le succès d'entreprises légitimes, voire le bon développement de l'économie suisse. Ils peuvent également dénoncer des infractions pénales poursuivies d'office, comme l'escroquerie, l'abus de confiance ou la gestion déloyale, auprès de la justice pénale.

Enfin, les clients et les entreprises peuvent contribuer à la protection de leurs intérêts, en soutenant l'amélioration continue de l'efficacité et l'efficacités de la réglementation, la surveillance prudentielle, la médiation commerciale et des autorités judiciaires ainsi que de la qualité des informations accessibles au public.

## L'EXCÈS ET L'INSUFFISANCE DES ORGANES DE MÉDIATION COMMERCIALE

Depuis 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)<sup>26</sup>, 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.

---

*“Un nombre plus élevé d'organes de médiation pour les services financiers que pour les prestations bancaires et les contrats d'assurance”*

---

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.

---

*“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.

---

<sup>26</sup> 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.

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<sup>27</sup>, du Bureau fédéral de la consommation (BFC)<sup>28</sup>, ou d'une autorité judiciaire.

---

*“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”*

---

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.

Parfois, le client optera pour une dénonciation de l'entreprise auprès du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO)<sup>29</sup>, de la Commission Suisse pour la Loyauté<sup>30</sup>, de la Commission de la concurrence (COMCO)<sup>31</sup>, ou d'une autorité de surveillance prudentielle (ex. FINMA<sup>32</sup>, Commission de haute surveillance de la prévoyance professionnelle<sup>33</sup>).

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.

## UNE RÉFLEXION AU NIVEAU FÉDÉRAL NÉCESSAIRE

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.

---

*“Il serait préférable que la Suisse assure des conditions optimales pour le bon fonctionnement de l'économie libre”*

---

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

---

<sup>27</sup> <https://www.konsum.admin.ch/bfk/fr/home/konsumenteninformationen/konsumentenorganisationen.html>

<sup>28</sup> <https://www.konsum.admin.ch/bfk/fr/home/konsumenteninformationen/konsumenten-hotline.html>

<sup>29</sup> [https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe\\_Geschaeftsmethoden/Unlauterer\\_Wettbewerb/Beschwerde\\_melden.html](https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/Beschwerde_melden.html)

<sup>30</sup> <https://www.faire-werbung.ch/fr/>

<sup>31</sup> <https://www.weko.admin.ch/weko/fr/home.html>

<sup>32</sup> <https://www.finma.ch/fr/finma-public/communiquer-une-information/>

<sup>33</sup> <https://www.oak-bv.admin.ch/fr/commission-de-haute-surveillance-de-la-prevoyance-professionnelle-chs-pp>

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.

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, comme d'autres secteurs économiques, 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.

---

*“Il serait également préférable de trouver des solutions réellement efficaces et efficaces pour décharger les autorités judiciaires”*

---

*Merci de votre attention*

---

## **Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Suisse**

*Geneva – Zürich – Ticino - Valais*

Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny

[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)