

FINSOM PUBLIE LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DE 2023

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 Rapport public annuel. Le [Rapport d'activité de 2023 de FINSOM \(Financial Services Ombudsman\)](#) met l'accent sur les points essentiels suivants:

- FINSOM a traité un total de 91 demandes, dont 86 concernaient la médiation commerciale: 70 plaintes de clients insatisfaits et 16 demandes de renseignements.
- 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 à FINSOM.
- Uniquement 6 plaintes ont été admises en médiation selon les conditions de l'art. 75 al. 4 LSFin.
- 64 plaintes ont été rejetées. A noter que 3% des plaintes rejetés étaient manifestement abusives.
- Les plaintes concernaient des montants dès CHF 0 jusqu'à CHF 1'000'000.

On peut trouver dans le Rapport annuel de 2023 de FINSOM une description bien exhaustive de la méthodologie utilisée pour chaque cas, conduisant ou non à l'admission de la requête de médiation.

Jennifer Lygren, Directrice de FINSOM, affirme que *«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.»* Ces aspects sont indubitablement appréciables tant par les plaignants s'adressant à FINSOM que par les affiliés.

Ce rapport consacre une page entière à l'importance d'être transparent avec l'Organe de médiation et la confidentialité. Cette recommandation s'adresse tant aux clients plaignants (la transmission de toutes les informations pertinentes permet une meilleure évaluation des chances de succès de la demande de médiation) qu'aux affiliés (*«Les extraits des dossiers clients étaient incomplets, voire sélectifs»*). Jennifer Lygren rappelle également que *«la transparence des parties avec l'organe de médiation (respectivement le médiateur) est protégée par des règles de confidentialité»*.

Concernant la fraude observée dans le secteur financier, le Rapport de 2023 de FINSOM explique divers cas de façon détaillée dans une section fort informative et éducative ... à lire attentivement! De plus, tout un chapitre est consacré à la "Lutte contre la Criminalité Économique" qui *«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»*.

En conclusion de cet excellent rapport annuel, on peut trouver une réflexion légitime sur la nécessité d'améliorer le paysage de la médiation commerciale en Suisse: *«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 Jennifer Lygren.

Le GSCGI félicite FINSOM pour le travail accompli, qui met bien en valeur le secteur des gestionnaires de fortune et des conseillers suisses indépendants.

Le Groupement, en défendant les professions indépendantes et les intérêts de ses Membres auprès des institutions législatives, de régulation et de surveillance, est votre meilleur allié!

Pas encore Membre du GSCGI? Contactez-nous!