



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 2024

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-Network¹ et membre affilié de FIN-NET². Exonéré d'impôts depuis 2018, FINSOM est le premier bureau 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/LSFin pour l'année civile 2024, conformément à l'art. 86 LSFin et l'art. 7 al. 2 Directive 2013/11/EU. Pour de plus amples informations, veuillez consulter : www.finsom.ch

Médiation Commerciale/LSFin

En 2024, FINSOM a traité un total de 122 demandes, dont 118 demandes concernant la Médiation Commerciale/LSFin.

Demandes	118
Infractions économiques	31%
Plainte ³	91%
Renseignements	9%

Langue	118
EN	63%
DE	20%
FR	15%
IT	2%

Domicile	118
Etranger	82%
Suisse	9%
Inconnu	9%

Plainte	107
Rejetée	97%
Admise en médiation	3%

Plainte rejetée	104
FINSOM n'est pas compétent ⁴ - référée	91%
« Conditions d'accès » ⁵ pas rempli	9%

FINSOM n'est pas compétent - référé	95
Autres autorités compétentes	31%
Autre bureau médiation secteur financier CH	42%
Autre bureau médiation CH	5%
Autre membre FIN-NET ou INFO-Network	4%
Fournisseur concerné	7%
Autres	10%

La plupart des demandes émanent de clients privés à l'étranger. FINSOM traite également des demandes de la clientèle en Suisse, de clients professionnels ainsi que des fournisseurs affiliés. Les clients peuvent être des personnes physiques ou morales.

¹ Réseau international des ombudsman 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_fr

³ Ou « demande de médiation ».

⁴ « Compétent » pour conduire une médiation selon l'art. 98 OSFin ou les statuts de FINSOM.

⁵ Art. 75 al. 4 LSFin.

Les demandes peuvent porter sur des renseignements concernant la marche à suivre pour se protéger contre des infractions économiques, pour réclamer auprès d'un fournisseur ou pour résoudre un litige. Les demandes concernent surtout des plaintes (ou « demandes de médiation ») portant, par exemple, sur des prétentions financières, la conduite ou le respect des obligations des fournisseurs.

Parmi les 118 demandes traitées par FINSOM en 2024, il y a 11 demandes de renseignements et 107 plaintes, dont 36 demandes concernent des infractions économiques. Parmi ces demandes, FINSOM a traité 1 demande de renseignements et 14 plaintes concernant les fournisseurs affiliés.

“Dans certains cas, la plainte concernait un fournisseur distribuant ses services ou ses instruments par l'intermédiaire de fournisseurs affiliés.”

Seulement 3 plaintes concernant les fournisseurs affiliés ont été admises en médiation en 2024, dont 1 qui a nécessité la participation du fournisseur (art. 78 LSFfin). Les autres ont pu être résolues sans cette participation ou il n'y avait pas de chance de succès (art. 75 al. 7 LSFfin).

Sur les 104 plaintes rejetées, 95 plaintes ne relevaient pas de la « compétence » de FINSOM (art. 98 OSFin⁶) car les doléances du client ne concernaient pas un fournisseur affilié. Dans certains cas, la plainte concernait un fournisseur distribuant ses services ou ses instruments par l'intermédiaire de fournisseurs affiliés. Dans 9 cas, FINSOM était le bureau de médiation (ou « l'organe de médiation ») compétent pour conduire une procédure mais « les conditions d'accès » à la médiation (art. 75 al. 4 LSFfin) n'étaient pas remplies.

FINSOM effectue « un examen préliminaire » des plaintes afin de vérifier sa compétence ainsi que les conditions d'accès à la médiation. Cet examen peut durer quelques minutes comme quelques heures, réparties sur un ou plusieurs jours. En cas de plainte admise en médiation, la durée maximale de la procédure est limitée à 90 jours, en principe. La limite de 90 jours peut être prolongée avec l'accord des parties, si la procédure a une chance d'aboutir à une résolution. L'examen préliminaire et la procédure de médiation se déroulent à distance, par téléphone, par vidéoconférence ou par écrit. La proximité physique des parties au bureau de médiation ou au médiateur désigné n'est pas essentielle ni requise. Si une plainte est rejetée, FINSOM oriente (si possible) le demandeur auprès d'un autre bureau de médiation, d'une autorité compétente ou du fournisseur concerné, par exemple. Ces derniers peuvent être en Suisse ou à l'étranger.

Taux élevé de plaintes rejetées

Les 2 principales raisons de rejet en 2024 sont :

“La majorité des plaintes concerne des fournisseurs qui ne sont pas affiliés.”

- 1) FINSOM n'était pas le bureau de médiation compétent pour conduire une médiation (art. 98 OSFin).
- 2) Le client n'avait pas encore réclamé auprès du fournisseur affilié (art. 75 al. 4 let. b LSFfin).

Si le nombre de plaintes traitées par FINSOM continue d'augmenter par rapport aux années précédentes, la majorité concerne des fournisseurs qui ne sont pas affiliés, les activités bancaires ou de paiement, les cryptomonnaies ou des fraudes.

⁶ Ordonnance sur les services financiers (OSFin).

Lutte contre les infractions économiques dans le secteur financier

Parmi les infractions contre le patrimoine liées au secteur financier suisse portées à la connaissance de FINSOM, la fraude à l'investissement est toujours la plus récurrente. Outre les offres de services ou de produits financiers fictifs, ces fraudes initiales sont souvent suivies d'offres de services visant à récupérer les actifs volés, qui sont tout autant fictifs.

Si l'offre n'est pas tout simplement fictive, elle peut également être trompeuse au sens de la Loi contre la concurrence déloyale (LCD)⁷. Il arrive aussi que des fournisseurs exercent une activité « sans autorisation, reconnaissance, agrément, enregistrement ou affiliation » (art. 44 LFINMA⁸).

L'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA)⁹ ainsi que d'autres autorités et organisations suisses et internationales publient des informations utiles pour se protéger contre les infractions économiques dans le secteur financier. Entre autres, en septembre 2024, l'Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) a publié des exemples concrets de fraudes concernant le recouvrement d'avoirs¹⁰. En complément à la liste noire de la FINMA¹¹, les clients peuvent également consulter la

“La diligence raisonnable requise des clients n'est d'ailleurs pas facilitée.”

liste noire du International Organization of Securities Commission (IOSCO)¹² et la liste noire de la police cantonale de Zürich¹³, par exemple.

Malgré la disponibilité des informations précitées, les clients ne savent pas toujours comment procéder pour se protéger. La diligence raisonnable requise des clients n'est d'ailleurs pas facilitée, compte tenu de la complexité croissante de la réglementation du secteur financier ainsi que les nombreuses listes ou registres publics à consulter.

Observations concernant les pratiques commerciales

FINSOM observe que les clients privés ne sont pas toujours adéquatement informés que des instruments destinés à des investisseurs « professionnels » (art. 4 LSFin) ou « qualifiés » (art. 10 LPCC¹⁴) peuvent être placés dans leur portefeuille ou leur être recommandés. Les clients privés ne sont également pas toujours adéquatement informés des risques qui en découlent ni de la possibilité de renoncer à de tels instruments.

En outre, il n'est pas toujours possible pour la clientèle de restreindre les placements ou les recommandations à des instruments conçus pour les investisseurs privés. Ces derniers peuvent aussi être déconseillés de fixer une telle restriction. Lorsque les clients privés cherchent à liquider les placements, ils peuvent être insatisfaits et se plaindre.

FINSOM rappelle que la réglementation du marché financier suisse permet la distribution d'instruments conçus pour des investisseurs professionnels aux investisseurs privés sous certaines conditions.

“Les clients ne savent pas toujours comment procéder pour se protéger.”

“Il n'est pas toujours possible de restreindre les placements à des instruments conçus pour les investisseurs privés.”

⁷ Exemple: F. Burgener, *Concurrence déloyale : Les commissions d'un intermédiaire peuvent-elles être confisquées ?*, 09 avril 2024, <https://cdbf.ch/1336/>

⁸ Loi sur la surveillance du marché financier (LFINMA).

⁹ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/wie-sie-sich-schuetzen-koennen/>

¹⁰ https://www.ncsc.admin.ch/ncsc/fr/home/aktuell/im-fokus/2024/wochenrueckblick_38.html

¹¹ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/warnungen/>

¹² <https://www.iosco.org/i-scan/>

¹³ <https://cybercrimepolice.ch/fr/warnliste>

¹⁴ Loi sur les placements collectifs (LPCC).

A titre d'exemple, la LPCC prévoit la possibilité de distribuer des placements collectifs destinés à des investisseurs « qualifiés » à des clients privés « avec une relation de gestion ou de conseil établie sur le long terme ». Cependant, les conditions de l'art 10 al. 3ter let. b LPCC (précisées à l'art. 6a OPCC¹⁵) s'appliquent.

Efficiencia y eficacia de la mediación en el sector financiero

Oltre des demandes concernant des services ou instruments financiers au sens de la LSFⁱⁿ, FINSOM reçoit des demandes de clients insatisfaits concernant d'autres activités, comme les services bancaires ou de paiement et les cryptomonnaies.

Si FINSOM n'est pas l'organe de médiation compétent pour conduire une médiation, FINSOM réfère les clients auprès d'un autre organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges en Suisse¹⁶ ou à l'étranger¹⁷, si possible.

"Il n'est pas toujours possible d'orienter les investisseurs privés insatisfaits auprès d'un bureau de médiation spécialisé et compétent en Suisse."

Bien qu'il existe déjà 11 bureaux de médiation reconnus dans le secteur financier suisse¹⁸, ceux-ci ne couvrent pas tous les types de services ou de produits offerts en Suisse. En outre, malgré 8 organes de médiation pour les services financiers reconnus par le DFF¹⁹, il n'est pas toujours possible d'orienter les investisseurs privés insatisfaits auprès d'un bureau de médiation spécialisé et compétent en Suisse.

Actuellement, la compétence des bureaux de médiation commerciale reconnus dans le secteur financier suisse dépend de l'affiliation du fournisseur. Cependant, tous les fournisseurs ou parties susceptibles d'être concernés par une plainte ne sont pas affiliés. L'obligation d'affiliation prévu à l'art. 77 LSFⁱⁿ concerne uniquement les prestataires de services financiers qui servent des clients privés (« opt-out » inclus). L'affiliation volontaire est rare.

Des bureaux de médiation commerciale adaptés aux besoins du secteur financier suisse, dont la compétence serait déterminée par un mandat légal ainsi que le type de service ou de produit (au lieu de l'affiliation), permettraient à la médiation commerciale de contribuer davantage à la gestion des risques et à la décharge des autorités judiciaires. Cela optimiserait également l'efficacité des coûts et l'efficacité de la réglementation.

Merci de votre attention

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Suisse

Genève – Zürich – Tessin - Valais
Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch

¹⁵ Ordonnance sur les placements collectifs (OPCC).

¹⁶ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/fr/home/konsumenteninformationen/ombudsstellen.html>

¹⁷ FIN-NET (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_fr) ou Info-Network (<https://www.networkfso.org/>)

¹⁸ <https://www.finma.ch/fr/finma-public/>

¹⁹ <https://www.efd.admin.ch/fr/organe-mediation>