



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

*Financial Services Ombudsman (FINSOM) est un bureau de médiation spécialisé pour la gestion des réclamations et la résolution de litiges dans les relations commerciales et de travail dans le secteur financier suisse. FINSOM est reconnu par le Département fédéral des finances (DFE) selon la Loi fédérale sur les services financiers (LSFin), en vigueur depuis le 1er janvier 2020. Il 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 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 2025, 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](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\\_fr](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_fr)

# Résumé

## Médiation commerciale/LSFin

page 3

En 2025, FINSOM a traité 217 demandes relatives à la Médiation commerciale/LSFin. La majorité des plaintes (92%) ont été refusées, FINSOM n'étant pas l'organe compétent. Seules 10 plaintes ont été admises en médiation.

## Lutte contre les infractions économiques

page 5

La fraude peut impliquer de faux ombudsmans, et les organes de médiation reconnus peuvent eux-mêmes être victimes d'usurpation d'identité. Face à des acteurs opérant depuis l'étranger, les autorités suisses disposent de moyens limités. La prévention repose donc aussi sur la prudence exercée par les clients.

## Pratiques commerciales

page 6

Un déficit d'information est constaté quant aux risques liés aux instruments non régulés. Par ailleurs, il n'est pas toujours possible pour le client privé de restreindre sa stratégie d'investissement à des instruments destinés à des investisseurs privés. Cela peut augmenter les risques d'insatisfaction de la clientèle et de perte de confiance, favoriser le développement d'instruments destinés aux investisseurs professionnels au détriment des instruments destinés aux investisseurs privés, et entraver le développement de services destinés à la clientèle privée. Il convient également de rappeler que le devoir de diligence des fournisseurs s'applique déjà à la sélection des instruments.

## Gestion des réclamations et résolution des litiges

page 7

Les clients ne savent pas toujours comment procéder pour remplir la condition d'accès à la médiation commerciale prévue à l'art. 75 al. 4 let. b LSFIn. Des différences de professionnalisme entre les fournisseurs dans la gestion des réclamations de la clientèle sont également observées. Une politique de réclamation bien définie et une procédure transparente facilitent la gestion des risques et contribuent à protéger la confiance des clients ainsi qu'à réduire les coûts de résolution des litiges.

## Efficiences et efficacité de la médiation commerciale

page 9

Une réflexion s'impose quant à la nécessité, l'intérêt, les coûts et les risques de la concurrence actuelle entre plusieurs organes de médiation pour les services financiers. Selon les retours reçus à ce jour, le choix « inhabituel » de la Suisse d'organes de médiation concurrents ne plaît ni aux clients, ni aux fournisseurs. De plus, ces derniers n'ont toujours pas accès à un dispositif efficient et efficace pour la résolution des litiges, alors même que plusieurs organes coexistent.

\*\*\*

## Médiation commerciale/LSFin

En 2025, FINSOM a traité un total de 224 demandes, dont 217 concernant la Médiation commerciale/LSFin.

<b>Demandes</b>	<b>217</b>
Infractions économiques	28%
Plainte <sup>3</sup>	89%
Renseignements	11%

<b>Demandeurs</b>	<b>217</b>
Client/Consommateur insatisfait	98%
Fournisseur affilié	2%

<b>Langue demandeur</b>	<b>217</b>
EN	51%
DE	23%
FR	23%
IT	3%

<b>Domicile demandeur</b>	<b>217</b>
Étranger	41%
Suisse	54%
Inconnu	5%

<b>Plaintes</b>	<b>194</b>
Concernant les fournisseurs affiliés	15%
Admise avec participation	4%
Admise sans participation <sup>4</sup>	1%
Refusée	92%
Retirée	3%

<b>Plaintes refusées</b>	<b>178</b>
FINSOM n'est pas compétent - référée	91%
Conditions d'accès pas remplies	9%

<b>FINSOM n'est pas compétent - référée</b>	<b>162</b>
Autre bureau médiation secteur financier CH	40%
Autre membre FIN-NET ou INFO-Network	4%
Fournisseur concerné	12%
Autres autorités compétentes	26%
Autres <sup>5</sup>	18%

La plupart des demandes émanent de clients privés, mais FINSOM traite également des demandes de clients professionnels<sup>6</sup> et de fournisseurs affiliés. Les parties peuvent être des personnes physiques ou morales, de toute forme juridique. L'une des parties concernées est souvent domiciliée à l'étranger.

En tant qu'organe de médiation commerciale, le rôle de FINSOM est de traiter des plaintes (ou demandes de médiation) portant sur la manière dont un fournisseur a traité la réclamation d'un client insatisfait (art. 75 al. 4 let. b LSFin). En amont, le client s'est trouvé insatisfait des services ou des instruments fournis, des frais facturés ou des devoirs de diligence LBA<sup>7</sup>, par exemple. Les demandes peuvent également 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.

---

*“FINSOM traite également des demandes... de fournisseurs affiliés.”*

---

Conformément aux exigences légales (art. 75 al. 1 LSFin), FINSOM procède de manière non bureaucratique, équitable, rapide et impartiale. Afin de contribuer au mieux à la résolution de litiges, à une concurrence loyale dans le secteur financier, à la protection de sa réputation et de la confiance des clients, et à une gestion adéquate des risques en entreprise, FINSOM est un organe de médiation très accessible.

Grâce à cette accessibilité, FINSOM peut aussi contribuer à l'acquisition de nouveaux clients qui peuvent perdre confiance simplement en raison des devoirs de diligence relatifs à la lutte contre le blanchiment d'argent, par exemple.

FINSOM est joignable par courrier, téléphone ou en ligne. Contacter FINSOM ou déposer une demande de médiation est sans frais pour les clients et les fournisseurs. Le bureau est financé par une contribution annuelle des fournisseurs affiliés (art. 80 LSFin). Les éventuels frais de procédure de médiation sont à

---

<sup>3</sup> Ou « demande de médiation ».

<sup>4</sup> FINSOM ne sollicite pas la « participation » du fournisseur affilié (art. 78 LSFin) s'il apparaît d'emblée que la médiation est dénuée de chances de succès (art. 75 al. 7 LSFin).

<sup>5</sup> Exemple : conseil juridique, organisation de protection des consommateurs, Bureau fédéral de la consommation (BFC).

<sup>6</sup> « Client professionnel » au sens de l'art. 4 al. 3 et 4 LSFin. Les clients privés « opt-out » au sens de l'art. 5 al. 1 LSFin ne deviennent pas des clients professionnels mais renoncent à certaines mesures de protection destinées à la clientèle privée.

<sup>7</sup> Lutte contre le blanchiment d'argent (LBA).

la charge du fournisseur concerné (art. 75 al. 1 LSFIn). En cas de médiation, la procédure se déroule également à distance (téléphone, vidéoconférence ou écrit) ; la proximité physique n'est pas requise.

---

*“FINSOM est un organe de médiation très accessible.”*

---

Cette facilité d'accès influence le nombre de demandes. Cependant, FINSOM effectue un « examen préliminaire » de chaque plainte pour vérifier les « conditions d'accès » (art. 75 al. 4 LSFIn) à la médiation. Ces dernières ne sont pas toujours réunies. Le cas échéant, FINSOM refuse la demande de médiation et ne contacte pas inutilement la partie adverse. De même, FINSOM ne contactera pas la partie adverse et ne désignera pas de médiateur si la médiation semble d'emblée dénuée de chances de succès (art. 75 al. 7 LSFIn), et ce même si les conditions d'accès sont réunies.

Si une plainte est refusée, FINSOM oriente le demandeur vers un autre bureau de médiation (si possible), d'une autorité compétente ou du fournisseur concerné, par exemple. Il arrive aussi que FINSOM suggère au client de consulter un avocat pour l'assister, si nécessaire.

Si une demande est admise en médiation<sup>8</sup>, FINSOM organise la procédure en désignant un médiateur et (éventuellement) un expert, en assurant les compétences techniques nécessaires (art. 84 al. 2 let. b LSFIn). Le bureau de médiation contribue aussi à la maîtrise des risques de conflits d'intérêts. Entre autres, il devrait assurer l'indépendance du médiateur et de l'expert (art. 84 al. 2 let. a LSFIn), afin de garantir leur impartialité et leur neutralité entre les parties. Une fois la procédure organisée, FINSOM supervise son bon déroulement pour une bonne gestion des risques opérationnels de la procédure de médiation.

Si une procédure de médiation est tentée, 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.

## Taux élevé de plaintes refusées

Parmi les 217 demandes traitées par FINSOM en 2025, il y a eu 23 demandes de renseignements et 194 plaintes, dont 61 concernaient des infractions économiques et seulement 30 plaintes concernant les fournisseurs affiliés. Parmi ces dernières, 16 plaintes ont été renvoyées auprès du fournisseur car le client n'avait pas encore raisonnablement ou constructivement tenté de trouver une solution ou un accord avec celui-ci.

Comme les années précédentes, FINSOM a refusé la majorité des 194 plaintes déposées en 2025, n'étant pas l'organe de médiation « compétent »<sup>9</sup>. Lorsque FINSOM était compétent, les demandes refusées ne remplissaient pas les conditions d'accès prévues à l'art. 75 al. 4 LSFIn. Le cas échéant, le motif de refus le plus courant reste la condition de l'art. 75 al. 4 let. b LSFIn.

---

*“Comme les années précédentes, FINSOM a refusé la majorité des 194 plaintes déposées en 2025.”*

---

Malgré une légère augmentation de plaintes concernant des fournisseurs affiliés par rapport à l'année précédente, en 2025, seulement 10 plaintes ont été admises selon les conditions prévues à l'art. 75 al. 4 LSFIn.

Parmi ces dernières, 8 ont nécessité la participation du fournisseur (art. 78 LSFIn) et 6 concernaient le même instrument financier fourni par un émetteur étranger non régulé et distribué depuis la Suisse à des investisseurs privés.

\*\*\*

---

<sup>8</sup> Après un « examen préliminaire » des conditions de l'art. 75 al. 4 LSFIn.

<sup>9</sup> « Compétent » selon l'art. 98 Ordonnance sur les services financiers (OSFin) ou les statuts de FINSOM.

## Lutte contre les infractions économiques

Parmi les infractions contre le patrimoine liées au secteur financier suisse portées à la connaissance de FINSOM en 2025, plusieurs plaintes concernaient la fraude au service de recouvrement d'actifs impliquant un supposé « ombudsman ».

À titre d'exemple, FINSOM a reçu de nombreuses plaintes et demandes de renseignements concernant un « Ombudsman Financial Services »<sup>10</sup>. Ce dernier prétend être autorisé par la Financial Conduct Authority (FCA) au Royaume-Uni avec des bureaux en Suisse et en Espagne. Ce supposé ombudsman prétend offrir un service de recouvrement de dette ainsi que des services juridiques. Selon les demandes traitées par FINSOM, les personnes contactées par ce supposé ombudsman étaient souvent des victimes de fraude impliquant les cryptomonnaies. Ce supposé ombudsman prétendait pouvoir restituer les avoirs escroqués.

---

*«Plusieurs plaintes concernaient la fraude au service de recouvrement impliquant un supposé « ombudsman ».»*

---

En 2025, FINSOM a également reçu plusieurs demandes de renseignements concernant une usurpation de son identité<sup>11</sup>. En effet, le 5 août 2025, une vague de courriels aurait été envoyée en utilisant les domaines @finsom.org et @finsom.co ainsi que le logo de FINSOM. Le courriel prétendait que FINSOM menait une procédure de médiation ouverte par une équipe juridique et Interpol en vue de récupérer des actifs dans une affaire de fraude imminente. Les destinataires étaient invités à cliquer sur un lien pour télécharger des informations relatives à l'affaire.

Dans les deux cas, FINSOM a effectué une dénonciation auprès des autorités compétentes. Les domaines (ex : .com, .org, .net) étant cependant de juridiction étrangère et inscrits dans des registres à l'étranger, les autorités suisses sont limitées quant à leur intervention. Malheureusement, cela peut prendre du temps pour bloquer un domaine et arrêter les auteurs, pour autant que cela soit possible.

Selon les explications fournies par l'Office fédéral de la cybersécurité (OFCS) à FINSOM, *« en Suisse, grâce à une réglementation claire, les domaines abusifs sous .ch et .swiss peuvent être bloqués beaucoup plus rapidement que les domaines étrangers, dont la désactivation dépend souvent de la volonté de coopération d'organisations étrangères et des autorités ainsi que du cadre juridique. Les domaines étant des produits de masse facilement remplaçables pour les fraudeurs, la Suisse mise de plus en plus, outre une détection et une notification rapides, sur des mesures préventives et des exigences de sécurité plus strictes, par exemple dans le cadre d'une réglementation prévue analogue à la loi européenne sur la cyber-résilience. »*

---

*«Les autorités suisses sont limitées quant à leur intervention»*

---

Vu ce qui précède, FINSOM rappelle que la lutte contre la fraude dans le secteur financier ne repose pas uniquement sur les efforts des établissements financiers et des autorités judiciaires, mais nécessite également une contribution active des clients. Ces derniers peuvent se renseigner sur les risques et les mesures de protection possibles auprès de l'OFCS et de la FINMA, entre autres.

\*\*\*

---

<sup>10</sup> <https://finsom.ch/alerte-ombudsman-fs-co/>

<sup>11</sup> <https://finsom.ch/attention-usurpation-didentite-finsom/>

## Pratiques commerciales

Selon les plaintes traitées, FINSOM constate que certains clients privés sous mandat de gestion résilient leur mandat avant l'horizon d'investissement prévu. Ils constatent alors que certaines positions ne peuvent pas être liquidées dans le délai souhaité, ce qui génère de l'insatisfaction. Ces positions concernent souvent des instruments financiers non régulés (ou destinés aux investisseurs professionnels).

---

*“Certains clients privés sous mandat de gestion résilient leur mandat avant l'horizon d'investissement prévu.”*

---

Si FINSOM pouvait constater qu'une présentation des risques auxquels la stratégie de placement expose la fortune du client (art. 7 al. 2 let. b OSFin) avait été effectuée, les clients privés n'avaient pas toujours été informés :

- Des risques liés à l'absence de mesures réglementaires destinées à protéger la clientèle privée.
- De la possibilité de restreindre un mandat de gestion ou de conseil aux instruments conçus pour une clientèle privée.
- Des risques liés à une résiliation du mandat avant l'horizon prévu.

---

*“Il n'est pas toujours possible pour le client privé de restreindre sa stratégie d'investissement à des instruments régulés”*

---

FINSOM constate également que, même si l'art. 6a OPCC<sup>12</sup> prévoit expressément certains devoirs d'information au point de vente, ceux-ci ne sont pas toujours respectés lors de la distribution de fonds de placement.

En outre, FINSOM constate qu'il n'est pas toujours possible pour le client privé de restreindre sa stratégie d'investissement à des instruments régulés (ou destinés à des investisseurs privés). En effet, certaines institutions financières refusent une telle restriction aux instruments régulés, alors même que leurs offres sur le marché sont destinées in fine à une clientèle privée. Le refus de certains fournisseurs peut aussi empêcher d'autres, servant la même clientèle, d'offrir cette possibilité.

Les conditions précitées peuvent augmenter les risques d'insatisfaction de la clientèle et de perte de confiance. Elles peuvent aussi favoriser le développement d'instruments conçus pour des investisseurs professionnels, au détriment des instruments conçus pour des investisseurs privés. Cela peut à son tour entraver le développement de services financiers destinés à la clientèle privée.

Du point de vue pratique, FINSOM rappelle également que le devoir de diligence des fournisseurs s'applique déjà lors de leur sélection d'instruments à proposer aux clients ou à placer dans leurs portefeuilles.

---

*“Le devoir de diligence des fournisseurs s'applique déjà lors de leur sélection d'instrument”*

---

Lors de ce choix, il serait opportun de considérer l'impact que le niveau de protection des clients – ou son absence – pourrait avoir sur le risque d'insatisfaction de ces derniers. Entre autres, ce risque est plus élevé lorsque l'émetteur (ou le fournisseur de l'instrument) n'est même pas soumis à un devoir de révision et de publication de ses comptes et rapports financiers.

\*\*\*

---

<sup>12</sup> Ordonnance sur les placements collectifs de capitaux (OPCC)

## Gestion des réclamations et résolution des litiges

---

*“Les clients ne savent pas toujours comment procéder”*

---

L’art. 75 al. 4 let. b LSF<sup>in</sup> prévoit, comme condition d’accès à la médiation LSF<sup>in</sup>, que le client rende « *vraisemblable qu’il a auparavant informé le prestataire de services financiers de son point de vue et tenté de se mettre d’accord avec lui* ».

Autrement dit, le client doit avoir tenté de résoudre le litige directement avec le fournisseur concerné avant de saisir l’organe de médiation. Cette exigence suppose, en contrepartie, que le fournisseur traite la réclamation du client et cherche également à parvenir à une solution.

Avant d’admettre ou de refuser une plainte de sa compétence (art. 98 OSFin), FINSOM vérifie cette condition d’accès en demandant aux clients de fournir leur correspondance avec le fournisseur, notamment la réclamation et la réponse reçue.

Cet « examen préliminaire » de la correspondance entre les parties révèle que les clients insatisfaits :

- Menacent parfois le fournisseur de saisir l’organe de médiation pour faire pression. Il arrive aussi qu’ils contactent l’organe, puis reviennent auprès du fournisseur en suggérant avoir obtenu gain de cause. Un tel comportement peut compromettre la possibilité d’une médiation, surtout si le fournisseur a déjà consacré un temps considérable à traiter la réclamation.
- Ne savent pas toujours comment procéder pour informer le fournisseur de leurs doléances et tenter de trouver une solution avec celui-ci. Cela peut aggraver leur insatisfaction et porter atteinte à leur confiance, en compromettant aussi l’aide que pourrait apporter l’organe de médiation.

Cet examen préliminaire permet également d’observer des différences de professionnalisme entre les fournisseurs dans le traitement des réclamations. Cette observation ne s’applique pas uniquement aux affiliés de FINSOM ; elle vaut également pour les prestataires concernés par les plaintes rejetées et renvoyées vers d’autres organes de médiation.

Certains fournisseurs ont défini une politique de réclamation qui intègre l’esprit de la médiation. Ils communiquent leur procédure de réclamation et l’organe compétent de manière transparente, tant en interne qu’auprès des clients. Ils orientent également le client insatisfait vers l’organe de médiation, après avoir raisonnablement tenté de trouver une solution, sans succès. D’autres se contentent de respecter les quelques exigences légales minimales prévues par la LSF<sup>in</sup> pour obtenir une autorisation ou un enregistrement. Certains ne répondent pas du tout aux doléances du client, ou y répondent sans les traiter sur le fond ni chercher à comprendre le point de vue du client, et ne contribuent pas à la résolution de son insatisfaction ou du litige.

La réglementation du secteur financier suisse ne précise pas la procédure de réclamation permettant au client d’informer le fournisseur de son point de vue et de tenter un accord avant de saisir l’organe de médiation. Une telle réglementation précise ne serait d’ailleurs pas souhaitable. Sans juste motif, le législateur ne devrait pas se substituer aux organes de gouvernance d’entreprise en édictant des règles qui laissent peu de marge de manœuvre pour établir librement des politiques et des procédures internes. Cela restreint la libre concurrence.

---

*“Une politique et une procédure de réclamation peuvent faire toute la différence”*

---

Cela dit, certaines autorités de surveillance étrangères surveillent déjà la mise en place de politiques et de procédures de gestion des réclamations, en tant que mesure essentielle pour protéger la confiance des clients et améliorer leur expérience.

D'un point de vue pratique, le risque zéro n'existe pas. Mieux vaut être prêt à gérer d'éventuelles insatisfactions, d'autant que les réclamations peuvent se multiplier lorsqu'un même instrument a été distribué à plusieurs clients. De plus, un fournisseur n'a pas toujours besoin de plusieurs plaintes pour que son activité soit menacée de faillite.

Une politique et une procédure de réclamation peuvent faire toute la différence, autant que la constitution de « réserves pour risques » et le transfert de certains risques par la souscription d'une assurance responsabilité civile.

Ensemble, de telles mesures internes contribuent de manière importante à la gestion des risques de l'entreprise, en plus de protéger la confiance des clients. Enfin, de telles mesures aident également à réduire les coûts liés au règlement des litiges, y compris à la médiation.

\*\*\*

## Efficiencia y eficacia de la mediación comercial

---

*“Un bilan du dispositif paraît de mise, 5 ans après l’entrée en vigueur de cette loi.”*

---

Selon le principe 12 (Traitement des réclamations et voies de recours) du G20 sur la protection des consommateurs de produits financiers, adopté par l’Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) en octobre 2011 :

*« Les juridictions devraient veiller à ce que les consommateurs aient accès à des mécanismes de traitement des réclamations et de recours adéquats, qui soient accessibles, abordables, indépendants, équitables, responsables, rapides et efficaces. La technologie peut être mise à profit pour faciliter la conception efficace de ces mécanismes, qui ne devraient pas imposer de coûts, de retards ou de charges déraisonnables aux consommateurs. Les besoins des consommateurs, y compris ceux qui se trouvent en situation de vulnérabilité, devraient être pris en compte lors de la conception et de la diffusion des mécanismes de traitement des réclamations et de recours. Conformément à ce qui précède, les prestataires de services financiers et les intermédiaires devraient disposer de mécanismes de traitement des réclamations et de recours. Ces mécanismes devraient permettre aux prestataires de surveiller et de traiter les problèmes systémiques et de contribuer à l’amélioration des résultats pour les consommateurs de services financiers. L’accès à une procédure de recours indépendante devrait être disponible pour traiter les réclamations qui ne sont pas résolues efficacement par les mécanismes internes de règlement des litiges des prestataires de services financiers et des intermédiaires. Au minimum, des informations agrégées concernant les plaintes et leurs résolutions devraient être rendues publiques. Les informations relatives aux plaintes des consommateurs devraient être mises à la disposition des autorités de surveillance afin de soutenir leurs fonctions de surveillance ou d’application de la loi. »*

La réglementation suisse tient compte du principe ci-dessus<sup>13</sup>. En effet, la LSFIn se fonde sur les articles 95, 97, 98 et 122 al. 1 de la Constitution fédérale (Cst)<sup>14</sup>. L’objectif du législateur (art. 1 LSFIn) était *« de protéger les clients des prestataires de services financiers ainsi que de fixer des conditions comparables pour la fourniture des services financiers offerts par les différents prestataires, et de contribuer ainsi à renforcer la réputation et la compétitivité de la place financière suisse »*.

Dans ce but, la LSFIn réglemente les activités de marketing et de vente des fournisseurs et facilite l’accès à un organe de médiation spécialisé, tout en faisant référence à la procédure de réclamation préalable du fournisseur (art. 75 al. 4 let. b LSFIn). La question se pose de savoir si le dispositif actuel sert véritablement l’objectif de la loi. Un bilan du dispositif paraît de mise, 5 ans après l’entrée en vigueur de cette loi.

Actuellement, les fournisseurs assujettis financent la mise à disposition de plusieurs organes de médiation LSFIn en concurrence pour obtenir des affiliations, afin de se financer (art. 80 LSFIn) et être compétents (art. 98 OSFin) pour traiter des plaintes. En sus, les fournisseurs financent aussi la procédure de médiation, ou du moins la majorité (art. 75 al. 1 LSFIn).

La charge de travail purement administrative liée à la gestion d’affiliations et les coûts que la concurrence engendre pour les fournisseurs assujettis méritent d’être mis en perspective avec le volume de demandes traitées et refusées ainsi que le volume de médiations conduites par ces organes.

---

*“Le choix “inhabituel” de la Suisse ne semble plaire ni aux clients, ni aux fournisseurs”.*

---

---

<sup>13</sup> Exemple : ch. 1.7.4.3, FF 2015 8101 Message concernant la loi sur les services financiers (LSFin) et la loi sur les établissements financiers (LEFin).

<sup>14</sup> Art. 95 Cst Activité économique lucrative privée, art. 97 Cst. Protection des consommateurs et des consommatrices, art. 98 Cst Banques et assurances, art. 122 Cst Droit civil.

---

*“FINSOM invite à la réflexion quant à la nécessité, l’intérêt, les coûts et les risques de la concurrence actuelle.”*

---

Le financement de l’organe de médiation LSFIn mérite aussi d’être mis en perspective avec l’objectif d’encourager la médiation (art. 74 LSFIn) et la volonté des parties de participer.

Si les clients sont encouragés à saisir l’organe de médiation, les prestataires peuvent être moins enclins à les informer de l’existence de cet organe (art. 8 et 79 LSFIn).

Les prestataires peuvent également être facilement découragés de participer à la procédure en raison des coûts qu’ils doivent supporter, surtout après avoir déployé des efforts pour traiter la réclamation et, éventuellement, pour satisfaire le client.

La LSFIn tente de compenser ce découragement par une obligation de participation (art. 78 LSFIn) qui ressemble plutôt à une obligation de réponse (ou « duty to reply ») en pratique. Cette réponse peut se limiter à refuser de chercher un accord ou une solution avec le client. Le cas échéant, la médiation serait d’emblée vouée à l’échec (art. 75 al. 7 LSFIn).

Enfin, FINSOM rappelle l’avertissement de la Banque Mondiale de 2012 concernant l’impact d’une concurrence entre plusieurs bureaux de médiation commerciale sur leur indépendance et impartialité :

*« Quelques pays ont l’idée inhabituelle d’ombudsmans « concurrents », où – sous réserve de normes minimales spécifiées – le secteur financier peut choisir entre deux ou plusieurs médiateurs financiers concurrents. Un tel choix présente de sérieux risques pour l’indépendance et l’impartialité – parce que les prestataires de services financiers peuvent favoriser l’ombudsman qu’ils considèrent comme susceptible de donner aux entreprises les meilleures conditions. Il néglige le rôle des ombudsmans financiers en tant qu’alternative aux tribunaux et crée une concurrence unilatérale, car, contrairement aux entreprises financières, les consommateurs n’ont pas le choix de l’ombudsman ».*

Selon les retours reçus à ce jour, le choix « inhabituel » de la Suisse ne semble plaire ni aux clients, ni aux fournisseurs. Ces derniers n’ont toujours pas accès à un dispositif efficient et efficace pour la résolution des litiges, alors même que plusieurs organes coexistent. FINSOM invite à la réflexion quant à la nécessité, l’intérêt, les coûts et les risques de la concurrence actuelle entre plusieurs organes de médiation pour les services financiers.

---

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

Genève – Zürich – Tessin – Valais  
Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny  
[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)