

FINSOM PUBLIE LE RAPPORT D'ACTIVITÉ DE 2022

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](#).

Voici ce qu'il émerge de son activité en 2022:

- ➔ En 2022, FINSOM a traité un total de 67 demandes, dont 5 d'information, 62 plaintes, dont 1 une admise en médiation.
- ➔ Moins de 5 demandes concernaient des entreprises affiliées à FINSOM.
- ➔ Les plaintes concernaient des montants dès CHF 0 jusqu'à près de CHF 1'000'000.

Ce rapport est plutôt rassurant quant à la réactivité de FINSOM: En moyenne, FINSOM a répondu aux plaintes dans un délai de 1 à 3 jours ouvrables avec une admission à la médiation ou un refus. Dans le cas des plaintes admises, la durée moyenne d'une procédure de médiation commerciale était de 90 jours. Un prolongement de la limite de 90 jours est possible, avec l'accord des parties, uniquement si la procédure a une chance d'aboutir sur un accord.

FINSOM commente que, malgré le taux élevé de plaintes rejetées dû surtout au fait qu'un autre organe de médiation était compétent, la fraude reste un thème central des plaintes traitées durant l'an passé dans le secteur financier. Encore cette année, le rapport de FINSOM montre qu'une infrastructure efficiente et efficace pour la surveillance prudentielle et la résolution des litiges est utile, tant pour les prestataires de services financiers que pour les clients/consommateurs de services financiers. Son action et la gestion professionnelle des réclamations contribue à la lutte contre la criminalité économique sans ignorer l'information au public.

Concernant la fraude observée dans le secteur financier, le Rapport de 2022 de FINSOM indique que l'escroquerie typique implique un site Internet

avec un nom de domaine enregistré à l'étranger qui prétend offrir des services ou produits depuis la Suisse. Il arrive aussi que des clients soient approchés par des personnes physiques qui prétendent distribuer les services ou produits d'une entreprise suisse. Dans les deux cas, l'identité d'une entreprise suisse légitime, de ses administrateurs ou de ses employés, peut être usurpée pour gagner la confiance des clients. Il est important que ces derniers effectuent leur propre diligence avant de transférer des fonds.

Particulièrement inquiétants sont les cas d'usurpation d'identité, lorsqu'une entreprise légitime et autorisée en Suisse figure sur une liste noire à l'étranger sans préciser que celle-ci est victime de vol d'identité. Ces entreprises suisses, victimes d'usurpation d'identité, sont malheureusement confrontées au fait qu'il ne s'agit pas en soi d'une infraction pénale selon le droit suisse, ce qui rend bien plus difficiles la récupération éventuelle de son identité. FINSOM recommande que le client vérifie la liste noire de la FINMA pour se protéger des types d'escroquerie et de consulter aussi les informations utiles à la protection des clients dans le secteur financier publiées par l'autorité de surveillance.

Le Rapport de 2022 de FINSOM, en évoquant de façon générale les particularités de l'unique plainte admise en médiation, souligne tout particulièrement combien l'efficacité et l'efficacités sont les piliers de la médiation dans le secteur financier en Suisse et contribuent à solidifier la confiance du client.

Le GSCGI félicite FINSOM pour le travail accompli, qui met 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.