



CFC, Effingerstrasse 27, CH-3003 Bern

Courrier A
Autorité fédérale de surveillance des marchés
financiers FINMA
Monsieur Dr Oliver Zibung
Einsteinstrasse 2
CH- 3003 Berne

Votre référence :
Notre référence : voj
Dossier traité par : vij
Berne, le 7 avril 2011

« Rapport FINMA Distribution de produits financiers 2010 »

Monsieur,

La Commission fédérale de la consommation (CFC) salue la démarche de la FINMA consistant, avec le présent rapport, à ouvrir un large débat public sur l'avenir de la réglementation suisse en matière de distribution de produits financiers. Elle tient d'emblée à préciser qu'elle souhaite poursuivre la discussion avec la FINMA au-delà de la présente prise de position (cf. point 3.1 ci-après). A ce stade la CFC se détermine comme suit sur le rapport de la FINMA soumis en consultation :

1. Introduction

De manière générale la CFC considère que le rapport présenté est de qualité : il présente une bonne vue d'ensemble reposant sur une analyse sérieuse et approfondie, est bien structuré et propose des solutions concrètes en relation avec les problèmes identifiés. Elle regrette toutefois qu'il ait fallu attendre octobre 2010 pour qu'une discussion soit enfin ouverte sur les mesures à prendre pour remédier aux dérives financières, étant rappelé que certains dysfonctionnements étaient manifestes en 2008 déjà. Consciente que le processus législatif envisagé dans le rapport prendra encore du temps, elle demande que les résultats de la consultation sur le rapport soient rapidement évalués et que cette évaluation soit ensuite immédiatement suivie de démarches concrètes d'adaptations législatives et autres. La CFC regrette aussi que le rapport n'intègre pas la dimension du renforcement des sanctions, ce alors que l'UE, dans le cadre de la réforme du secteur financier, attache actuellement une grande importance à ce moyen de dissuasion.

Dans son analyse du rapport la CFC est soucieuse des considérations suivantes : le rapport doit d'une part avoir identifié tous les problèmes majeurs (cela suppose notamment que les sources d'identification des problèmes soient fiables et actuelles) ; il doit d'autre part apporter des solutions efficaces en relation avec tous les problèmes identifiés et cohérentes avec les réglementations en vigueur ou en cours d'élaboration dans le domaine des services financiers. Il lui importe enfin que dans la relation institutions financières/clients privés les trois phases suivantes soient distinguées tout au long de l'examen de la réglementation suisse en matière de distribution de produits financiers :

1° La phase précontractuelle, c'est-à-dire celle durant laquelle contact est pris entre l'institution financière et le client

Commission fédérale de la consommation CFC
Jean-Marc Vögele
Secrétariat
Effingerstrasse 27, CH-3003 Bern
Tél. +41 31 322 20 46, Fax +41 31 322 43 70
jean-marc.voegele@gs-evd.admin.ch



2° La phase contractuelle, c'est-à-dire celle au cours de laquelle le client s'engage avec l'institution financière

3° La phase postcontractuelle, c'est-à-dire celle dans laquelle institution financière et client doivent régler les problèmes éventuellement survenus suite à l'engagement contracté.

La prise de position ci-après suivra cette approche des trois phases et distinguera entre l'analyse des problèmes (chapitre 6 du rapport) et la solution des problèmes (chapitres 7 à 10 du rapport).

2. L'analyse des problèmes

2.1 Les sources d'identification des problèmes

Tout en relevant l'important travail d'analyse fourni par la FINMA la CFC constate cependant qu'il est lacunaire dans les domaines suivants : prises en compte des rapports annuels de l'Ombudsman des banques, de la révision de la directive MiFID, du renforcement des sanctions ainsi que des produits hypothécaires et de crédit à la consommation. La CFC motive ce constat comme suit :

Vu le temps écoulé entre l'établissement du rapport (octobre 2010) et la suite donnée au rapport (vraisemblablement été 2011) la CFC estime que l'analyse des problèmes mérite actualisation notamment sur les points suivants :

- Le rapport annuel 2010 de l'Ombudsman des banques

Soulignant que le rapport annuel de l'Ombudsman des banques constitue une importante source d'identification des problèmes, la CFC demande de tenir compte du rapport annuel 2010 lorsqu'il sera décidé de la suite à donner au présent rapport soumis en consultation. Le rapport annuel de l'Ombudsman des banques est généralement publié en juillet, mais il doit certainement être possible d'en connaître la teneur principale avant cette date.

- Le processus de révision de la directive MiFID

Le rapport de la FINMA se réfère à la directive MiFID (à savoir directive sur les marchés d'instruments financiers) actuelle. La CFC constate cependant que la directive MiFID fait l'objet actuellement d'une procédure de révision. Il est renvoyé à ce sujet à la procédure de consultation ouverte du 8 décembre 2010 au 2 février 2011. La Commission européenne a lancé cette révision dans le cadre de sa stratégie pour la création d'un système financier plus transparent et plus stable. Il s'agit selon elle de s'adapter aux nouvelles réalités des marchés financiers. L'idée est de parvenir à un cadre qui mène à une plus grande transparence et à une meilleure efficacité du marché ainsi qu'à une protection accrue des investisseurs. La directive MiFID actuelle apparaissant comme dépassée il convient donc, dans le rapport de la FINMA, de s'appuyer sur les travaux de révision de la directive MiFID pour s'assurer d'avoir bien identifié tous les problèmes actuels et de proposer en conséquence des solutions adaptées.

Il apparaît aussi nécessaire de tenir compte de certaines tendances fortes actuelles, à savoir :

- Le renforcement des sanctions

Cette tendance est celle suivie notamment par l'UE. Cette dernière a clairement fait savoir que le renforcement des sanctions constituait un des éléments de la réforme du secteur financier. Il s'agit notamment d'améliorer l'efficacité du moyen de dissuasion que constituent les sanctions. Il est renvoyé à ce sujet à la Communication de la Commission européenne sur les possibilités de renforcer les régimes de sanctions dans le secteur des services financiers (COM(2010) 716 final). Cette nécessité de sanctions plus efficaces est aussi reconnue au niveau mondial (cf. plan d'action pour la réforme des marchés financiers élaboré dans le cadre du G20). La CFC demande que cette dimension des sanctions soit prise en compte dans le rapport de la FINMA.

- L'inclusion des produits hypothécaires et de crédit à la consommation

Tirant les enseignements de la crise financière l'UE a décidé d'examiner avec attention la question des prêts hypothécaires et des crédits. Elle entend en particulier proposer une législation sur le prêt et l'emprunt responsables, assurant que les produits de crédit sont appropriés aux besoins des



consommateurs et sont adaptés à leur capacité de remboursement. Il est renvoyé à ce sujet notamment au Livret de l'UE « Pour un secteur financier européen responsable et compétitif » et à la récente proposition de directive de la Commission européenne du 31 mars 2011 sur les contrats de crédit relatifs aux biens immobiliers à usage résidentiel (COM(2011) 142 final). La CFC souhaite que tous les enseignements de la crise financière soient aussi tirés en Suisse. Dans ces conditions la CFC s'interroge sur le bien-fondé du choix de la FINMA de ne pas s'intéresser aux produits hypothécaires et de crédit à la consommation (cf. à ce sujet p. 21 du rapport de la FINMA).

2.2 Les problèmes identifiés

Comme indiqué plus haut la CFC examine cette question sous l'angle des trois phases qu'elle distingue.

2.2.1 La phase précontractuelle

Cette phase est cruciale pour la CFC, car, selon la réalité du marché, en matière de produits financiers, ce sont les institutions financières qui vont vers le client privé et plus rarement le client lui-même qui va vers les institutions financières. Dans la partie consacrée au déficit d'information et au déséquilibre des forces (cf. chapitre 6.1 du rapport) la FINMA a identifié le problème en faisant état du modèle dominant du « pushing » et du modèle marginal du « pulling » (cf. p. 30 du rapport). L'autre problème important à ce stade est, selon la CFC, le manque d'expérience du client, phénomène que la FINMA a aussi identifié dans son rapport (cf. p. 30 du rapport).

2.2.2 La phase contractuelle

Selon la CFC les aspects suivants sont particulièrement à prendre en considération dans la phase contractuelle : l'information sur le produit financier (notamment sur les risques et coûts liés à ce dernier), le profil du client, la relation de l'institution financière avec le produit financier, les connaissances et les pressions financières du personnel diffusant les produits financiers, les connaissances financières du client. Dans les parties consacrées au déficit d'information et au déséquilibre des forces (cf. chapitre 6.1 du rapport), aux règles insuffisantes sur les produits (cf. chapitre 6.2 du rapport) et aux règles de conduite insuffisantes lors de la diffusion de produits financiers (cf. chapitre 6.3 du rapport) la FINMA a identifié l'ensemble de ces problèmes. La CFC relève toutefois que le problème des connaissances et des pressions financières du personnel diffusant les produits financiers est curieusement traité dans le chapitre consacré au déficit d'information et au déséquilibre des forces (cf. chapitre 6.1 du rapport, lit. b, p. 29). Pour assurer une meilleure visibilité de ce problème il aurait sans doute été préférable de le traiter dans un chapitre spécifique.

2.2.3 La phase postcontractuelle

Dans le cadre d'une procédure judiciaire le client est confronté selon la CFC non seulement à la difficulté de la charge de la preuve, mais aussi aux problèmes des procès longs et coûteux. Pour ce qui est des instances de résolution extrajudiciaire des litiges la CFC s'interroge sur l'efficacité de l'institution de l'Ombudsman des banques ; selon la CFC un des points qui méritent attention est le manque d'indépendance de cette institution. Dans la partie consacrée aux difficultés à faire valoir ses droits (cf. chapitre 6.5) le rapport de la FINMA traite des problèmes de la preuve et de l'Ombudsman des banques. Il ne soulève en revanche pas la question des procédures judiciaires longues et coûteuses.

3. Les solutions des problèmes

3.1 Les solutions en tant que telles

Avant d'examiner les solutions proposées sous l'angle des trois phases qu'elle a distinguées la CFC souhaite se prononcer sur les questions générales suivantes :

- La segmentation de la clientèle

La CFC est en faveur d'une segmentation de la clientèle (cf. point 7.1 du rapport) et ceci dans les trois phases qu'elle a distinguées. Selon elle une segmentation reposant sur des systèmes opting in



ou opting out est dangereuse, ceci en considération en particulier du faible niveau actuel d'éducation financière de la clientèle. Dans ces conditions de tels systèmes ne devraient pas entrer en considération aussi longtemps que le niveau d'éducation financière de la clientèle n'a pas été amélioré.

- Le changement de culture dans le domaine des services financiers

Les fournisseurs de services financiers doivent être au service des clients et non l'inverse. Il convient en particulier que les fournisseurs de services financiers développent une culture de disponibilité et d'accessibilité. Certains pays, comme la Suède par exemple, se sont déjà engagés dans cette voie. Ainsi, des guides ont été rédigés pour faciliter la lecture et la compréhension des rapports annuels des établissements financiers ou des services sont à disposition 24 heures sur 24 pour satisfaire les besoins d'information complémentaire des clients.

- L'éducation financière des clients

La CFC préconise un renforcement de l'éducation financière des clients, ce pour les raisons suivantes : L'éducation des consommateurs constitue un des piliers de la politique à l'égard des consommateurs (cf. notamment les travaux de l'OCDE à ce sujet : Consumer Education Policy Recommendations of the OECD's Committee on Consumer Policy (2009)), à tel point qu'elle est considérée comme un complément indispensable à la réglementation. Ainsi, l'éducation des consommateurs est l'affaire de tous, raison pour laquelle il est tablé sur des partenariats entre secteurs publics et non publics. Plus particulièrement l'éducation financière des consommateurs est un domaine qui, ces dernières années, a fait l'objet de nombreuses attentions ; il est renvoyé à ce sujet aux travaux de l'OCDE (cf. notamment Recommendation of the Council on Good Practices on Financial Education and Awareness Relating to Credit (2009), ainsi qu'à ceux du Parlement européen (cf. notamment la proposition de résolution sur la protection des consommateurs : amélioration de l'éducation et de la sensibilisation des consommateurs en matière de finances et de crédit(2008)); notons enfin que le Comité Economique et Social Européen (CESE), dans son avis des 16 et 17 janvier 2008 sur le Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique, a insisté sur l'importance d'une culture financière suffisante des consommateurs.

Dans ces conditions la CFC regrette le scepticisme exprimé par la FINMA en matière d'éducation financière et n'est pas du tout convaincue par les motifs à l'appui de sa détermination sur ce sujet (cf. point 7.9 du rapport).

- La dimension internationale des services financiers

Avec l'ouverture des marchés et le phénomène de répercussion des crises financières à l'échelle internationale, les services financiers ne se résument plus à une dimension nationale. Dans un tel contexte il apparaît évident qu'une architecture de surveillance des marchés financiers de caractère purement national est dépassée. Une amélioration de la réglementation en matière de distribution de produits financiers doit dès lors aller de pair avec une adaptation de la surveillance des marchés. Une telle surveillance est sans doute facilitée par des règles nationales qui sont le plus similaire possible. Un tel rapprochement des législations est aussi favorable à la sécurité juridique et propre à réduire les charges administratives des opérateurs économiques considérés. A noter que le domaine des sanctions est typiquement un domaine sur lequel portent les efforts de rapprochement législatif actuels (cf. à ce sujet notamment les démarches de l'UE sur lesquels le point 2.1 ci-avant renseigne).

Dans ces conditions la CFC s'étonne du manque de volonté de la FINMA de se rapprocher le plus possible des règles de distributions de produits de l'UE (cf. point 7.8 du rapport).

- Cohérence de la réglementation dans le domaine des services financiers

La conception actuelle des services financiers englobe aussi bien le domaine des banques que celui des assurances. Dans un tel contexte il est essentiel selon la CFC que la réglementation à venir sur la distribution de produits financiers soit cohérente avec la réglementation en cours dans le domaine des assurances. Il est renvoyé à ce sujet notamment à la révision en cours de la LCA. Or, comme on le verra ci-après à propos du droit de révocation (cf. point 3.1.3), cette cohérence n'est actuellement pas assurée. La FINMA elle-même insiste sur la nécessité de la cohérence des réglementations



dans les domaines des banques et des assurances ; référence est faite sur ce point notamment à l'avis exprimé par la FINMA dans le cadre de la consultation sur la réforme structurelle de la prévoyance professionnelle.

En Suisse diverses réglementations sont actuellement en cours d'élaboration dans le domaine des services financiers. La dernière en date porte sur une modification de la loi sur les placements collectifs de capitaux en réaction à la directive AIFM de l'UE (directive relative aux gérants de fonds dits « alternatifs ») (cf. communiqué de presse du DFF du 11 mars 2011). La CFC a noté à ce sujet qu'un projet destiné à la consultation était attendu d'ici l'été 2011. Cette démarche appelle les deux remarques suivantes de la CFC : a) L'empressement législatif dans ce domaine devrait aller de pair avec celui à légiférer dans le domaine de la distribution des financiers : les considérations de protection de la clientèle dans la distribution de produits financiers sont en effet tout aussi importantes que celles d'ouverture des marchés pour nos banques b) La loi sur les placements collectifs de capitaux fait sans doute partie des réglementations à revoir dans le cadre de la réglementation à venir sur la distribution des produits financiers : une cohérence de contenu dans les deux démarches successives, voire parallèles de modification de la loi sur les placements collectifs de capitaux est donc à assurer.

3.1.1 La phase précontractuelle

Compte tenu des problèmes identifiés dans cette phase et mis en évidence par la CFC (cf. point 2.2.1 ci-dessus) il s'agit d'éviter que les clients privés soient « pris à froid » par une institution financière et de parer à leur manque d'expérience. Pour ce faire il est indispensable, selon la CFC, qu'une phase préparatoire précède le premier contact avec une institution financière. Aux fins de pouvoir bien se préparer le client doit savoir ce qui l'attend et en particulier quels documents essentiels il doit fournir. Dans ce sens il conviendrait de prévoir une check-list qui renseigne notamment sur les documents à réunir.

En matière d'information à l'attention des consommateurs il est important selon la CFC d'être attentif aux quatre aspects suivants:

- La qualité de l'information : l'information doit être intelligible, c'est-à-dire dépourvue de jargon technique
- La quantité d'information : l'information doit être pertinente, autrement dit ni trop minimaliste ni trop surabondante
- La standardisation de l'information : l'information doit permettre les comparaisons
- L'actualisation de l'information : l'information doit être constamment mise à jour au rythme des évolutions rapides sur les marchés financiers.
-

Dans ce sens la CFC salue la proposition de la FINMA d'étendre l'obligation d'établir un prospectus et l'obligation d'information (cf. point 7.3 a) du rapport).

Pour ce qui est des autres mesures envisageables au stade de la phase précontractuelle, en particulier les options présentées par la FINMA en matière d'autorisation de produits (cf. point 7.3 b) du rapport) et d'influence sur la palette des produits (cf. point 7.3 c) du rapport) la CFC n'entend pas se prononcer à ce stade, mais en discuter ultérieurement directement avec la FINMA.

3.1.2 La phase contractuelle

En référence aux problèmes mis en évidence par la CFC dans cette phase (cf. point 2.2.2 ci-dessus) différents aspects sont à prendre en considération :

- La compréhension du produit par le distributeur

Selon la CFC le distributeur ne doit remettre au client que des produits qu'il comprend. Cette compréhension passe notamment par une amélioration de la formation du distributeur. Il est noté à ce sujet que le Comité Economique et Social Européen (CESE), dans son avis des 16 et 17 janvier 2008 sur le Livre vert sur les services financiers de détail dans le marché unique, a recommandé aux établissements bancaires et d'assurance de développer en particulier une formation professionnelle



spécifique à l'attention de leurs employés. Le CESE attend en effet d'une compétence accrue des opérateurs une amélioration de la protection des consommateurs.

- La prévention des conflits d'intérêts

Au regard de ce qui s'est passé dans l'affaire Lehman la prévention des conflits d'intérêts passe par une distinction claire pour les consommateurs entre conseillers financiers et vendeurs de produits financiers : les consommateurs doivent pouvoir savoir à quel titre intervient leur interlocuteur en matière de produits financiers. Selon la CFC le distributeur doit en outre informer notamment sur les commissions de distribution qu'il reçoit. Les règles de transparence en la matière doivent être améliorées en conséquence. Il convient par ailleurs d'appliquer le jugement du TF du 22 mars 2006 en matière de restitution de commissions.

- L'adéquation ou le caractère approprié du produit

Selon la CFC l'adéquation ou le caractère approprié d'un produit est un élément essentiel pour l'amélioration de la protection des clients. La CFC convient avec la FINMA (cf. point 7.4 a) du rapport) que les règles actuelles en la matière ne sont pas suffisantes et qu'il convient pour de nouvelles règles de s'inspirer notamment des solutions retenues par le droit européen.

- L'information sur tous les risques et tous les coûts liés au produit

Il convient selon la CFC de remédier aux lacunes d'information en matière de risques et de coûts liés aux produits en renforçant les règles de transparence en la matière.

- Les obligations de documentation

Selon la CFC il est indispensable de fixer des obligations de documentation et de prévoir une documentation écrite. Cette documentation va en effet de pair avec les différents devoirs d'information et d'examen qui incombent au distributeur. Des traces écrites contribuent aussi à faciliter le règlement des problèmes qui peuvent survenir ultérieurement sur le plan extrajudiciaire ou judiciaire.

A l'exception de la compréhension du produit par le distributeur les divers aspects qui viennent d'être évoqués ici ont été traités par la FINMA (cf. point 7.4 du rapport). Pour ce qui est de la concrétisation de l'ensemble de ces aspects la CFC propose d'en discuter ultérieurement directement avec la FINMA.

3.1.3 La phase postcontractuelle

En considération de l'analyse des problèmes effectuée par la CFC (cf. point 2.2.3 ci-dessus) il convient de prendre des mesures sur les plans suivants :

- **Plan extrajudiciaire**

Selon la CFC il s'agit en particulier de renforcer l'institution de l'Ombudsman des banques sur les points suivants : améliorer l'indépendance de l'Ombudsman, rendre l'institution obligatoire pour tous les fournisseurs de services financiers, prévoir des tâches d'information (objective) de l'Ombudsman. Il faut en outre que l'Ombudsman soit adapté aux situations de crise : il doit en particulier pouvoir exercer son rôle de bons offices aussi bien dans une situation opposant un consommateur à un établissement financier que dans celle opposant une multitude de consommateurs à un établissement financier. Soucieuse de préserver une institution de type ombudsman la CFC n'est en revanche pas d'accord que l'Ombudsman soit doté de la compétence de trancher des litiges. Elle est en outre attachée, s'agissant des clients, au principe de la gratuité du recours aux services de l'Ombudsman.

- **Plan judiciaire**

Selon la CFC le cadre juridique doit être adapté de telle sorte que les procédures judiciaires soient simplifiées (procédures sommaires par exemple pour de faibles valeurs litigieuses), accélérées et ouvertes aux actions collectives.

La FINMA a traité des points ci-dessus (cf. points 7.2 et 7.6 du rapport). La CFC regrette en particulier les deux tendances suivantes de la FINMA :



- Dénaturer l'institution de l'Ombudsman en prévoyant de lui attribuer des tâches qui ne sont pas propres aux offices d'ombudsman: tel serait le cas en dotant l'Ombudsman de compétences décisionnelles en matière de justice.
- Ne pas proposer de solutions consistantes en ce qui concerne le cadre de procédure civile inadapté : la CFC constate non seulement que la FINMA ne fait aucune proposition nouvelle dans ce domaine, mais aussi que l'argumentation à l'appui de son orientation manque de bien-fondé.

La CFC tient en outre à faire des remarques sur les autres sujets suivants traités sous point 7.6 du rapport : **droit de révocation et contrôle des conditions générales**.

Les sujets en question sont curieusement traités dans le chapitre intitulé « Application des exigences » (respectivement « Durchsetzung von Ansprüchen », s'agissant du titre allemand), alors qu'ils concernent non pas la phase postcontractuelle, mais plutôt la phase contractuelle.

La CFC regrette aussi que les sujets en question, contrairement à la plupart des autres sujets du rapport, aient été traités de manière très superficielle par la FINMA. La CFC note que la FINMA s'oppose à l'introduction d'un nouveau droit de révocation. Elle tient à rappeler qu'un tel droit a été retenu dans le cadre de la révision de la LCA. Dans ces conditions et dans une perspective de cohérence des divers domaines des services financiers il apparaît inopportun de ne pas prévoir un droit de révocation dans le domaine des banques alors qu'un tel droit est conféré dans le domaine des assurances. Pour ce qui est des conditions générales la CFC tient à préciser que dans le cadre de la procédure de révision actuelle de la LCD une modification de l'art. 8 LCD a été proposée. Une telle modification, si elle devait entrer en vigueur, ne concernerait pas seulement le domaine des services financiers, mais tous les autres domaines économiques. La CFC insiste sur la nécessité d'une solution en matière de conditions générales ; ainsi considéré, si la modification de l'art. 8 LCD devait échouer, il faudrait alors sérieusement envisager une réglementation des conditions générales par branche professionnelle.

3.2 Les voies pour parvenir aux solutions

La CFC soutient l'approche de la FINMA visant à l'avenir une réglementation cohérente et exhaustive des prestations de services financiers (cf. point 10 du rapport). Elle demande que les démarches d'élaboration d'une telle réglementation soient rapidement entreprises. Dans l'intervalle elle salue les efforts de renforcement de la surveillance prévus par la FINMA (cf. point 8 du rapport), de même que les adaptations législatives prévues au niveau ordonnance (cf. point 9 du rapport). D'ici à l'entrée en vigueur d'une réglementation générale sur les prestations de services financiers la CFC se demande s'il ne serait pas opportun de tabler aussi sur des mesures d'autorégulation, étant rappelé qu'une des missions de la CFC consiste à encourager, en accord avec les groupes économiques intéressés, la recherche et l'application de solutions concertées des problèmes touchant la consommation.

4. Conclusions

Le rapport présenté par la FINMA constitue une bonne base de discussion. Une telle démarche aurait cependant mérité d'être initiée plus tôt.

La CFC est convaincue de la **nécessité d'agir** dans le domaine de la distribution de produits financiers. Il s'agit en effet non seulement de tirer les enseignements nécessaires de la crise financière et des affaires particulières comme les affaires Lehman et Madoff, mais aussi d'ouvrir le marché des services financiers tout en améliorant l'information et la protection des consommateurs.

La CFC est aussi convaincue qu'un **double changement de culture** doit s'opérer : s'agissant d'abord des établissements financiers ces derniers doivent changer de perspective en se mettant au service des clients et non l'inverse ; pour ce qui est des autorités administratives et politiques responsables elles doivent en matière de réglementation veiller à satisfaire non seulement les exigences des établissements financiers, mais aussi celles des clients de ces établissements, et ce de manière égale et coordonnée.



Pour ce qui est de **l'analyse des problèmes** effectués par la FINMA dans son rapport la CFC demande à la FINMA non seulement d'actualiser son analyse (cela concerne en particulier le rapport annuel 2010 de l'Ombudsman des banques et le processus de révision de la MifID), mais aussi de la compléter (cela concerne le domaine des sanctions ainsi que celui des produits hypothécaires et de crédit à la consommation). Toujours afin de saisir de manière cohérente et complète les problèmes auxquels il convient de remédier, il serait sans doute souhaitable d'adopter une présentation se fondant sur les trois phases distinguées par la CFC, à savoir la phase précontractuelle, la phase contractuelle et la phase postcontractuelle.

En ce qui concerne **les solutions** pour remédier aux problèmes identifiés il convient de ne pas perdre de vue la dimension internationale des services financiers (problème de la collaboration avec les autorités nationales étrangères dans un contexte de règles différentes) et de veiller à la cohérence des réglementations dans le domaine des services financiers (questions des révisions en cours de la LCA et de la loi sur les placements collectifs de capitaux). Par ailleurs plusieurs solutions nouvelles doivent être envisagées et certaines solutions proposées doivent être reconsidérées. Ainsi, la CFC demande à la FINMA de proposer les mesures nouvelles suivantes: préparation du premier contact du client avec un établissement financier (via une check-list par exemple), formation des distributeurs de produits financiers, renforcement des sanctions. Un statu quo n'est en outre pas admissible dans les domaines suivants : conditions générales, droit de révocation, éducation financière des clients, procédure civile (notamment une procédure civile qui soit adaptée aux situations de crise comme celle connue dans l'affaire Lehman, où une multitude de personnes ont été opposées à un établissement financier pour une même pratique). Il convient enfin d'être particulièrement attentif aux solutions envisagées en matière de segmentation de clientèle (problème du danger des systèmes opting in et out), d'Ombudsman (problèmes de la dénaturation de l'Ombudsman et de la gratuité de la procédure) et d'obligations de documentation (problème d'une solution efficace en la matière).

S'agissant de la **suite à donner au rapport de la FINMA** la CFC est prête à jouer un rôle actif : d'une part, comme elle l'a souligné à plusieurs reprises dans la présent document, elle souhaite que sa prise de position soit suivie d'une discussion avec la FINMA ; d'autre part, dans l'attente d'une réglementation générale sur les prestations des services financiers, il lui apparaît opportun, dans le cadre de l'autorégulation, d'œuvrer en faveur de solutions concertées avec les opérateurs économiques concernés.

La Commission fédérale de la consommation vous remercie d'ores et déjà de l'intérêt que vous porterez à sa position et vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de ses sentiments distingués.

COMMISSION FÉDÉRALE DE LA CONSOMMATION

Melchior Ehrler
Président

Jean-Marc Vögele
Secrétariat