



*Un'alternativa equa, indipendente, imparziale, trasparente, specializzata e confidenziale per la gestione della qualità, dei conflitti e delle controversie nel settore finanziario svizzero.*

## **Checklist per l'attuazione dei requisiti di gestione dei reclami dei clienti e di risoluzione delle controversie nei servizi finanziari - Mediazione LSerFi<sup>1</sup>**

<b>Checklist</b>		
<b>1</b>	Definizione dei ruoli e delle responsabilità interne per la ricezione e la gestione dei reclami dei clienti, le relative informazioni di gestione e le persone di contatto per l'organo di mediazione. Definire la procedura di trattamento dei reclami includendo l'organo di mediazione.  <i>Le persone di contatto designate devono corrispondere alla/e persona/e di contatto annunciate a FINSOM. Possono essere interni o esterni (es. Compliance o ufficio legale esternalizzato).</i>	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	Affiliazione a un organo di mediazione, ai sensi dell'art. 77 LSerFi o volontariamente, per una buona gestione dei rischi aziendali.	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	Concordare contrattualmente con il cliente la lingua da usare in caso di procedura di mediazione. Altrimenti, si applica l'art. 75 cpv 5 LSerFi.  <i>Le imprese affiliate possono utilizzare la clausola di mediazione messo a disposizione da FINSOM.</i>	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	Adattamento della documentazione e delle informazioni trasmesse ai clienti per l'attuazione dell'obbligo d'informazione previsto dagli articoli 8 e 79 LSerFi e informazione ai dipendenti.  <i>Le imprese affiliate possono utilizzare la clausola di mediazione e il foglio informativo messo a disposizione da FINSOM. Si raccomanda anche di comunicare l'affiliazione FINSOM sul sito web dell'impresa.</i>	<input type="checkbox"/>

### **Promemoria**

I fornitori di servizi finanziari sono soggetti ai requisiti minimi degli articoli 77, 78, 8 e 70, 75 e 80 LSerFi. Un fornitore di servizi finanziari che non rispetta ripetutamente gli obblighi di cui agli articoli da 78 a 80 deve essere escluso dall'organo di mediazione conformemente all'articolo 82 LSerFi.

Una gestione efficiente ed efficace dei reclami dei clienti, dal momento in cui vengono segnalati all'impresa alla risoluzione di potenziali controversie, è un elemento essenziale di qualsiasi sistema di gestione della qualità<sup>2</sup>. In questo quadro, l'organo di mediazione interviene per assistere l'impresa e il suo cliente in caso di conflitto o di controversia (art. 75 LSerFi) senza autorità decisionale. L'organo di mediazione deve inoltre pubblicare un rapporto di attività (art. 86 LSerFi) e contribuisce alla vigilanza sul mercato (art. 83 e 88 LSerFi).

Un'impresa che istituisce una procedura di reclamo dei clienti si preoccupa della soddisfazione dei clienti, della qualità dei suoi servizi e della sua conformità. Un'impresa che si affilia a un organo di mediazione indipendente, imparziale, specializzato e gratuito per il cliente, completa il suo servizio clienti e ottimizza la sua gestione del rischio al contempo.

<sup>1</sup> Art. 74-86 della Legge sui servizi finanziari (LSerFi).

<sup>2</sup> ISO 9001 – *Quality Management System et ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations.*