**![A drawing of a cartoon character

Description automatically generated]()**

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

### Reclamo e risoluzione delle controversie

Qualsiasi litigio, controversia o pretesa derivante da o relativa al presente Contratto, inclusa la validità, l'invalidità, la violazione o la risoluzione dello stesso, deve essere presentata mediante reclamo scritto a un membro della direzione di [nome del fornitore di servizi finanziari] per tentare di raggiungere una risoluzione amichevole entro trenta (30) giorni di calendario dalla presentazione.

### Se non è possibile raggiungere una risoluzione amichevole entro trenta (30) giorni di calendario dal reclamo del Cliente, quest'ultimo deve avviare una procedura di mediazione ai sensi dell'art. 74 della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) davanti FINSOM a cui [nome del fornitore di servizi finanziari] è affiliato. Per la procedura di mediazione valgono le norme di FINSOM in vigore al momento della richiesta di mediazione.

### La mediazione può essere condotta in [lingua/e].

Se il cliente e [nome del fornitore di servizi finanziari] accettano le raccomandazioni dell'organo di mediazione o raggiungono un accordo sulla risoluzione della controversia, questo accordo deve essere registrato per iscritto. Esso è vincolante per le parti una volta firmato dai loro rappresentanti debitamente autorizzati.

Se la disputa non è stata completamente risolta dalla mediazione entro 90 giorni dalla data della richiesta di mediazione in conformità con le norme di FINSOM, la controversia sarà sottoposta alla giurisdizione esclusiva di [aggiungere la stessa giurisdizione prevista dalla clausola del luogo di giurisdizione].

**FINSOM**

Avenue de la gare 45

1920 Martigny

Svizzera

[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)

Il sottoscritto conferma inoltre di aver ricevuto il foglio informativo FINSOM sulla Mediazione Commerciale/LSerFi.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Firma del cliente)