



*Un'alternativa indipendente, imparziale, specializzata e confidenziale per la gestione dei conflitti e la risoluzione 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>	Rivedere o definire la politica di gestione dei reclami dell'impresa (adattata alla sua politica di gestione dei rischi operativi, tra l'altro).	<input type="checkbox"/>
<b>2</b>	Designare una funzione responsabile della gestione dei reclami, indipendente dalle funzioni o dalle operazioni che generano entrate, e la persona di contatto per l'Organo di Mediazione	<input type="checkbox"/>
<b>3</b>	Definire una procedura di gestione dei reclami che faccia riferimento all'Organo di Mediazione in caso di rifiuto dei reclami e che garantisca una valutazione dell'incidente con un'adeguata analisi dei rischi prima del rifiuto.	<input type="checkbox"/>
<b>4</b>	Rivedere e aggiornare le condizioni contrattuali esistenti relative alla gestione dei reclami e/o alla risoluzione delle controversie.	<input type="checkbox"/>
<b>5</b>	Comunicazione al cliente della procedura di gestione dei reclami e di risoluzione delle controversie (art. 8 e 79 LSerFi): <ul style="list-style-type: none"><li>• All'inizio della relazione (per esempio, clausola di reclamo FINSOM + sito web dell'impresa).</li><li>• Quando un reclamo viene respinto (per esempio nella risposta finale dell'impresa).</li><li>• In qualsiasi momento su richiesta del cliente.</li></ul> Si raccomanda che le informazioni di contatto e le procedure per i reclami, così come le informazioni di contatto dell'Organo di Mediazione, siano pubblicate sul sito web della impresa in un luogo facile da trovare per i clienti. Fate attenzione a non includere le informazioni di contatto dell'Organo di Mediazione in documenti che sarebbero sproporzionatamente costosi da aggiornare quando cambiano.	<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 attua una procedura di reclamo della clientela si preoccupa della soddisfazione dei clienti e della propria "gestione del rischio operativo" (vedi definizione nella Circ. FINMA 2008/21 e relativo allegato 2). Un'impresa che si affilia a un Organo di Mediazione indipendente, imparziale, specializzato e gratuito per il cliente, come FINSOM, migliora il suo servizio post-vendita e ottimizza la sua gestione del rischio.

<sup>1</sup> Art. 8, 77-80 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.*