

## Principio

Le controversie su pretese giuridiche tra il cliente e il fornitore di servizi finanziari sono risolte, per quanto possibile, da un organo di mediazione nell'ambito di una procedura di mediazione.<sup>1</sup>

## Mediazione LSerFi

- ◇ La mediazione è una procedura di risoluzione delle controversie che deve essere non burocratica, equa, rapida, imparziale e confidenziale.<sup>2</sup>
- ◇ La procedura dovrebbe essere economica o gratuita per il cliente.
- ◇ L'organo di mediazione nomina il mediatore.
- ◇ L'impresa è obbligata a partecipare alla procedura.
- ◇ Il procedimento si svolge nella lingua concordata tra le parti o nella lingua nazionale scelta dal cliente.
- ◇ Lo scopo della procedura è quello di trovare una soluzione comune tra le parti.
- ◇ Il successo della procedura dipende dalla volontà delle parti di trovare una soluzione comune.

## Ruolo dell'Ombudsman

L'Ombudsman interviene tra le parti in conflitto o in controversia come terzo neutrale per aiutarle a risolverlo o a trovare una soluzione comune.

L'Ombudsman adotta le misure opportune ai fini della mediazione, purché quest'ultima non sembri a priori priva di prospettive di successo. Valuta liberamente i casi che gli sono sottoposti e non è vincolato a istruzioni. Se non è possibile raggiungere un accordo o se questo si prospetta irraggiungibile, l'Ombudsman può fornire alle parti, sulla base delle informazioni di cui dispone, una propria valutazione di fatto e di diritto della controversia e integrarla nella comunicazione di conclusione della procedura. L'Ombudsman valuta liberamente i casi che gli sono sottoposti e non è vincolato a istruzioni ma non ha poteri decisionali.

## Ruolo dell'Organo di mediazione

L'Ombudsman dovrebbe essere (ed essere anche visto come) indipendente e imparziale come un giudice - con la competenza giuridica e tecnica per risolvere le controversie finanziarie con autorità. Ciò deve riflettersi nelle modalità di nomina e di governance dell'organo di mediazione.

## Condizioni LSerFi

Una domanda di Mediazione Commerciale può essere accolta in ogni momento se:

1. È stata presentata secondo le direttive stabilite nel regolamento di procedura di FINSOM o con il modulo da questi messo a disposizione.
2. Il cliente rende verosimile di aver precedentemente informato l'impresa sul proprio punto di vista e di aver cercato di trovare un accordo.
3. Non è palesemente abusiva.
4. Non è già stata svolta una procedura di mediazione riguardante la stessa causa.
5. Né un'autorità di conciliazione, né un'autorità giudiziaria, né un tribunale arbitrale, né un'autorità amministrativa è o è stata investita della causa.

## FINSOM

- ◇ Organo di mediazione LSerFi riconosciuto dal Dipartimento federale delle finanze (DFF) nel 2020.
- ◇ Primo organo di mediazione nel settore finanziario svizzero ad agire nell'interesse pubblico.
- ◇ Un'indipendenza unica sulla piazza finanziaria svizzera che garantisce l'imparzialità.
- ◇ Specializzato in mediazione nel settore finanziario.
- ◇ La procedura davanti a FINSOM è gratuita per il cliente.



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

Più informazioni

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

<sup>2</sup> Le regole di mediazione e gli altri requisiti LSerFi possono differire dalle regole applicate in altre aree di mediazione o da altre organizzazioni/istituzioni attive nella mediazione.