**![A drawing of a cartoon character

Description automatically generated]()**

*Un’alternativa indipendente, imparziale, specializzata e confidenziale per la gestione dei conflitti e la risoluzione 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 [Funzione] 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, il cliente può richiedere una mediazione davanti all'Organo di mediazione a cui [nome dell'impresa affiliata] è affiliato. Per la procedura di mediazione valgono le regole dell’Organo di mediazione in vigore al momento della richiesta di mediazione. La mediazione può essere condotta in [lingua/e].

### Le coordinate dell'Organo di mediazione sono comunicati [es. sul sito web dell'impresa affiliata] o forniti su richiesta in qualsiasi momento da [nome dell'impresa affiliata].

Se il cliente e [nome dell'impresa affiliata] 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 regole dell’Organo di mediazione, la controversia sarà sottoposta alla giurisdizione esclusiva di [aggiungere la stessa giurisdizione prevista dalla clausola del luogo di giurisdizione].