



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

# Rapporto di attività 2021

L'Ombudsman dei servizi finanziari (FINSOM) è un'istituzione di mediazione specializzata per la gestione dei conflitti e la risoluzione delle controversie nelle relazioni commerciali e lavorative nel settore finanziario svizzero. Riconosciuta dal Dipartimento federale delle finanze (DFF) secondo la Legge sui servizi finanziari (LSerFi) in vigore dal 1° gennaio 2020, FINSOM è anche membro di INFO-Network<sup>1</sup> e membro affiliato di FIN-NET<sup>2</sup>. Esente da imposte dal 2018, FINSOM è il primo sistema di mediazione di utilità pubblica nel settore finanziario svizzero. La sua governance assicura l'indipendenza del sistema di mediazione da persone o gruppi di interesse privati e dalla pubblica amministrazione. Questo è il rapporto pubblico annuale 2021 di FINSOM per la Mediazione Commerciale, come richiesto **dall'art. 86 LSerFi e dall'art. 7 cpv. 2 Direttiva 2013/11/UE**. Per ulteriori informazioni su FINSOM, visitate il sito : [www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)

## Mediazione Commerciale/LSerFi

Nel 2021, FINSOM ha trattato un totale di 29 reclami, di cui oltre il 90% è stato respinto e meno del 50% riguardava fornitori di servizi finanziari affiliati a FINSOM. I pochi reclami di investitori ammessi alla mediazione riguardavano reclami per importi inferiori a CHF 500 e superiori a CHF 1'000'000.

---

*“La buona notizia : il problema principale della Svizzera sembra essere la buona reputazione dei suoi servizi finanziari.”*

---

I top 3 motivi di diniego nel 2021 sono riconducibili a :

- 1) Frodi in materia di investimenti deferite ad altre autorità competenti.
- 2) Gli investitori hanno contattato l'organo di mediazione sbagliato.
- 3) Gli investitori non hanno presentato il loro reclamo prima al fornitore di servizi finanziari, come richiesto dall'art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi.

La buona notizia : il problema principale della Svizzera sembra essere la buona reputazione dei suoi servizi finanziari. In particolare, le frodi commesse da persone all'estero che si spacciano per istituti finanziari svizzeri rappresentano una minaccia per l'eccellente reputazione del settore svizzero dei servizi finanziari. Proteggere la nostra reputazione dovrebbe essere una priorità per il settore.

Tra l'altro, in Svizzera i servizi finanziari sono regolamentati e supervisionati allo scopo di proteggere sia gli investitori che i fornitori di servizi finanziari da pratiche commerciali sleali e da altre forme di criminalità economica che compromettono la fiducia dei consumatori. Tuttavia, gli investitori devono comunque svolgere la propria due diligence sui fornitori di servizi finanziari e/o sui consulenti alla clientela. Ciò include la verifica che questi ultimi siano autorizzati come fornitori di servizi finanziari o impiegati da un fornitore di servizi finanziari autorizzato.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rete internazionale degli ombudsman dei servizi finanziari (INFO-Network).

<sup>2</sup> Rete di risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET).

<sup>3</sup> Per ulteriori informazioni su come gli investitori possono proteggersi, visitate il sito: <https://www.finma.ch/it/finma-public/>.

Le denunce di frode in materia di investimenti riguardano in genere un sito web che offre servizi finanziari online presumibilmente forniti da un istituto finanziario svizzero. La società è fittizia e si spaccia per un fornitore di servizi finanziari svizzero oppure utilizza l'identità di un fornitore di servizi finanziari svizzero. Di conseguenza, un fornitore di servizi finanziari svizzero può ricevere un reclamo da parte di un individuo molto insoddisfatto che non è un suo cliente ma è convinto del contrario. FINSOM assiste le vittime di frodi negli investimenti orientando gli investitori verso le autorità competenti e aiutando gli investitori a informare il fornitore di servizi finanziari svizzero, all'occorrenza.

Nel 2021, diversi reclami sono stati inoltrati anche ad altri Uffici dell'Ombudsman per i servizi finanziari in Svizzera e all'estero. Anche i reclami relativi a fornitori di servizi finanziari affiliati sono stati spesso respinti perché il cliente non aveva presentato un reclamo al fornitore di servizi finanziari prima di rivolgersi all'organo di mediazione, come previsto dall'art. 75 (4) (b) LSerFi. FINSOM ha ammesso i reclami alla mediazione a causa della gestione inadeguata dei reclami da parte del fornitore di servizi finanziari o perché entrambe le parti erano disposte a tentare una mediazione per risolvere la controversia. Nel complesso, FINSOM osserva la necessità di migliorare la trasparenza del nuovo sistema alternativo di risoluzione delle controversie secondo la LSerFi e la risoluzione delle controversie transfrontaliere (o « cross-border »).

---

*“ FINSOM osserva la necessità di migliorare la trasparenza del nuovo sistema alternativo di risoluzione delle controversie secondo la LSerFi e la risoluzione delle controversie transfrontaliere.”*

---

In media, FINSOM ha risposto ai reclami entro 1-3 giorni lavorativi con un'ammissione alla mediazione o un rifiuto. Nel caso di reclami ammessi, la durata media di una procedura di mediazione commerciale è stata di 90 giorni. La durata di una procedura di mediazione dipende dalle circostanze del caso, dalle sedi delle parti e dai mezzi di comunicazione. La procedura di mediazione commerciale si svolge a distanza, per telefono, in videoconferenza o per iscritto. Una delle parti è spesso domiciliata all'estero. La vicinanza fisica delle imprese affiliate o degli investitori all'organo di mediazione o al mediatore designato non è essenziale né richiesta.

<b>Tipo di richiesta</b>	<b>100%</b>
Reclami	86%
Richiesta di informazioni	14%

<b>Reclamo</b>	<b>86%</b>
Respinto	92%
Ammesso alla mediazione	8%

<b>Reclamo Respinto</b>	<b>92%</b>
FINSOM non è competente - rinviata	83%
Art. 75 cpv. 4 let. b LSerFi	13%
Palesamente abusiva	4%

<b>FINSOM non è competente - rinviata</b>	<b>83%</b>
Altre autorità competenti	37%
Altro organo di mediazione LSerFi	26%
Organo di mediazione estero	21%
Altro	16%

<b>Lingua</b>	<b>100%</b>
Inglese	55%
Francese	24%
Tedesco	17%
Italiano	3%

<b>Residenza dell'investitore</b>	<b>100%</b>
Estero	55%
Svizzera	45%

<b>Importo richiesto</b>	<b>CHF</b>
Min.	<500
Max.	>1'000'000

<b>Durata</b>	<b>Media</b>
Decisione (respinto/ammesso)	2.4 giorni
Ammesso alla mediazione	90 giorni

## Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Switzerland

Geneva – Zürich – Ticino - Valais  
Avenue de la gare 45, CH - 1920 Martigny  
[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)