

## Rapporto di attività 2022

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 individui, di gruppi di interesse privati e dalla pubblica amministrazione. Questo è il rapporto pubblico di FINSOM sulla Mediazione Commerciale per l'anno civile 2022, 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 2022, FINSOM ha trattato un totale di 67 richieste, di cui 5 richieste di informazioni, 62 reclami, di cui 1 reclamo è stato accettato in mediazione. Meno di 5 richieste riguardavano imprese affiliate a FINSOM. I reclami riguardavano importi da CHF 0 a quasi CHF 1'000'000.

<b>Richiesta Mediazione Commerciale</b>	<b>67</b>
Reclamo	93%
Richiesta di informazioni	7%

<b>Reclamo</b>	<b>62</b>
Respinto	98%
Amnesso alla mediazione	2%

<b>Reclami respinti</b>	<b>61</b>
FINSOM non è competente - rinviata	97%
Art. 75 cpv. 4 let. b LSerFi	3%
Palesamente abusiva	0

<b>FINSOM non è competente - rinviata</b>	<b>59</b>
Altre autorità competenti	29%
Altro organo di mediazione LSerFi	47%
Organo di mediazione estero	3%
Altro	21%

<b>Lingua</b>	<b>67</b>
EN	78%
DE	13%
FR	9%
IT	0

<b>Residenza del cliente</b>	<b>67</b>
Estero	70%
Svizzera	30%

<b>Importo richiesto</b>	<b>CHF</b>
Min.	0
Max.	<1mio

<b>Durata</b>	<b>Media</b>
Decisione (respinta/ammessa)	1 giorno
Ammessa alla mediazione	90 giorni

<sup>1</sup> Rete internazionale degli ombudsman dei servizi finanziari (INFO-Network), <https://www.networkfso.org/>.

<sup>2</sup> Rete di risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET), [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en).

In media, FINSOM ha risposto ai reclami entro 1-3 giorni lavorativi con un'ammissione alla Mediazione Commerciale o un rifiuto. Sebbene le richieste provengano solitamente dai clienti, FINSOM risponde anche a richieste provenienti da imprese affiliate e dal pubblico. Nel caso di un reclamo ammissibile, la durata massima di una procedura di mediazione commerciale è limitata a 90 giorni, in linea di principio. La durata di una procedura di mediazione dipende generalmente dalle circostanze del caso, dal luogo in cui si trovano le parti e dai mezzi di comunicazione. Il limite di 90 giorni può essere prorogato con l'accordo delle parti, se la procedura ha la possibilità di raggiungere un accordo. La procedura di mediazione si svolge a distanza, per telefono, in videoconferenza o per iscritto. Una delle parti è spesso domiciliata all'estero. La vicinanza fisica delle parti all'organo di mediazione o al mediatore designato non è essenziale né richiesta.

## Alto tasso di reclami respinti

I due principali motivi di rifiuto nel 2022 sono :

<hr/>	1) Competenza di un altro organo di mediazione.
<i>“Sebbene il numero di reclami gestiti sia aumentato rispetto all'anno precedente, i clienti delle imprese affiliate a FINSOM sono piuttosto soddisfatti. Le frodi rimangono un tema centrale nei reclami gestiti da FINSOM.”</i>	2) Frode (o "truffa") deferita alle autorità competenti.
	Sebbene il numero di reclami gestiti sia aumentato rispetto all'anno precedente, i clienti delle imprese affiliate a FINSOM sono piuttosto soddisfatti. Le frodi rimangono un tema centrale nei reclami gestiti da FINSOM, un numero significativo dei quali continua anche a essere trasferito a un altro organo di mediazione del settore finanziario svizzero.
	FINSOM constata che un organo di mediazione specializzato, trasparente e accessibile al pubblico può contribuire, nell'interesse sia dei professionisti che dei clienti, alla gestione dei reclami (art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi), alla vigilanza del mercato finanziario (art. 83 e 88 LSerFi), alla lotta contro la criminalità economica (whistleblowing), alla gestione dei conflitti e alla risoluzione delle controversie (art. 75 e 76 LSerFi) e all'informazione del pubblico (art. 86 LSerFi).

Tuttavia, questo "contributo" dipende tanto dalla fiducia dei professionisti e dei clienti quanto dai finanziamenti, dalla disponibilità, dall'accessibilità, dalla competenza tecnica<sup>3</sup>, dall'efficienza ed dall'efficacia dei costi, nonché dall'adeguata integrazione dell'organo di mediazione nella gestione dei rischi d'impresa, nella sorveglianza del mercato e nei procedimenti legali.

## Lotta alle frodi nel settore finanziario

La truffa tipica consiste in un sito web con un nome di dominio registrato all'estero che afferma di offrire servizi o prodotti dalla Svizzera. I clienti possono anche essere contattati da persone che affermano di distribuire i servizi o i prodotti di una impresa svizzera. In entrambi i casi, l'identità di una legittima impresa svizzera, dei suoi direttori o dipendenti, può essere usurpata dai malintenzionati per ottenere la fiducia dei clienti.

I clienti che non effettuano le proprie verifiche prima di trasferire fondi spesso scoprono di essere vittime di frodi solo dopo aver effettuato diversi trasferimenti e desiderano ritirare i propri beni. A volte questo accade nonostante abbiano cercato di fare la loro due diligence attraverso ricerche e verifiche,

---

<sup>3</sup> Conoscenza delle regole procedurali, dei metodi, della materia (da un punto di vista pratico e legale), del contesto, della psicologia e della comunicazione, ma anche esperienza pratica rilevante. Per assistere le parti nella risoluzione dei "problemi", il terzo neutrale dovrebbe idealmente possedere anche competenze tecniche superiori a quelle delle parti, o almeno equivalenti. Nella creazione di un istituto di mediazione, si dovrebbe anche tenere conto delle competenze amministrative aggiuntive necessarie per il corretto sviluppo di un'organizzazione e per la gestione dei rischi d'impresa in generale, nonché dei rischi specifici associati alle sue attività.

purtroppo non verificando dettagli come il nome di dominio di un sito web, un indirizzo postale inesistente, un numero di telefono svizzero deviato all'estero o dichiarazioni di conformità antiriciclaggio che fanno riferimento a normative europee anziché svizzere.

Gli importi trasferiti superano spesso le migliaia di franchi. Sebbene i clienti possano sempre sporgere denuncia presso le autorità penali per contribuire alla lotta contro la criminalità economica e proteggere altri clienti, spesso devono rinunciare alla speranza di recuperare i fondi perduti o disporre di una buona copertura assicurativa.

Può essere altrettanto difficile per le imprese legittime, i loro amministratori o dipendenti, proteggere la propria identità, immagine e reputazione. Ad esempio, il nome e i dati di contatto di un'impresa legittima e autorizzata in Svizzera possono essere inseriti nella lista nera all'estero senza specificare che si tratta di una vittima di furto d'identità.

Purtroppo, le vittime di furto d'identità imparano presto che il furto non è di per sé un reato penale secondo la legge svizzera e che recuperare la propria identità può essere molto difficile. Ad esempio, se la truffa è nota alle autorità, non appena un sito web viene chiuso e inserito nella lista nera dell'Autorità di vigilanza dei mercati finanziari (FINMA)<sup>4</sup>, può già essere replicato con un altro nome di dominio.

Sebbene non sia sufficiente che il cliente controlli la lista nera della FINMA per proteggersi dalle suddette tipologie di truffe, la FINMA pubblica anche una serie di informazioni utili per la protezione dei clienti nel settore finanziario,<sup>5</sup> come le risposte alle domande più frequenti sulle offerte di criptovalute<sup>6</sup>.

Tuttavia, la FINMA non fornisce risposte individuali ai reclami dei clienti e non commenta le indicazioni generali e le domande come "L'impresa Z ha una licenza?"<sup>7</sup>. Per rispondere a questa domanda, i clienti devono consultare gli elenchi della FINMA<sup>8</sup>, gli Organismi di autodisciplina LRD<sup>9</sup> o i Registri dei consulenti LSerFi<sup>10</sup>.

È inoltre possibile verificare se una impresa che offre, distribuisce o fornisce servizi o strumenti finanziari a clienti in Svizzera o dalla Svizzera è affiliata a un organo di mediazione riconosciuto dal DFF<sup>11</sup>. Se le informazioni non sono già pubblicate nei suddetti elenchi o registri, o in caso di dubbio, è meglio confermare l'affiliazione con l'organo di mediazione in questione.

---

*“La regolamentazione dei mercati finanziari e le informazioni pubbliche non sono ancora concepite per facilitare la due diligence dei clienti.”*

---

La verifica dell'affiliazione a un organo di mediazione si aggiunge a quella dell'assoggettamento alla vigilanza del mercato finanziario svizzero, ma non garantisce che il cliente stia effettivamente trattando con l'impresa affiliata o con un rappresentante legittimo. Questo può essere difficile da accertare quando si ha a che fare con una impresa o una persona sconosciuta. Inoltre, sebbene la FINMA pubblica informazioni certamente utili per i clienti della piazza finanziaria

---

<sup>4</sup> <https://www.finma.ch/it/finma-public/warnungen/>

<sup>5</sup> <https://www.finma.ch/it/finma-public/schutz-vor-anlagebetrug/>

<sup>6</sup> <https://www.finma.ch/it/finma-public/domande-e-risposte/>

<sup>7</sup> <https://www.finma.ch/it/finma-public/segnalare/>

<sup>8</sup> <https://www.finma.ch/it/finma-public/istituti-persone-e-prodotti-autorizzati/>

<sup>9</sup> <https://www.finma.ch/it/autorizzazione/organismi-di-autodisciplina-oad/>

<sup>10</sup> <https://www.finma.ch/it/autorizzazione/registrierungsstelle/>

<sup>11</sup> Nota: i fornitori di servizi finanziari i cui servizi o strumenti sono destinati esclusivamente a "clienti professionali" ai sensi dell'art. 4 LSerFi sono esenti dall'obbligo di affidarsi a un organo di mediazione. Inoltre, non tutti i settori o le attività soggette alla vigilanza del mercato nel settore finanziario svizzero sono soggetti all'obbligo di affiliazione a un organo di mediazione riconosciuto dal DFF. Tuttavia, un'affiliazione volontaria non è esclusa.

---

*“Può essere altrettanto difficile per le imprese legittime, i loro amministratori o dipendenti, proteggere la propria identità, immagine e reputazione.”*

---

svizzera, la regolamentazione dei mercati finanziari e le informazioni pubbliche non sono ancora concepite per facilitare la due diligence dei clienti.

## Efficienza ed efficacia della mediazione nel settore finanziario

L'unico reclamo ammesso alla mediazione nel 2022 indica già la necessità di migliorare l'efficienza e l'efficacia della mediazione nel settore finanziario in generale, a beneficio sia dei clienti che dei professionisti.

In questo caso, il cliente domiciliato all'estero si lamentava, tra l'altro, della gestione di un portafoglio in relazione a una polizza di assicurazione sulla vita sottoscritta, su raccomandazione del suo consulente di investimento svizzero durante una visita a Zurigo. Oltre alla compagnia assicurativa e a questo consulente, anche un intermediario assicurativo e un gestore patrimoniale sono stati oggetto dell'insoddisfazione del cliente. La banca almeno per il momento è stata risparmiata.

Il cliente doveva prima presentare un reclamo individuale alle varie imprese in Svizzera e all'estero interessati dalla sua insoddisfazione. In mancanza di una gestione soddisfacente del reclamo, il cliente deve allora avviare una procedura di mediazione individuale con ogni impresa presso diversi organi di mediazione (se ce n'era uno).

Se questa inefficienza non scoraggia il cliente ma lo rallenta soltanto, l'inefficacia di queste procedure non ha fatto altro che ledere la fiducia che il cliente aveva nel settore finanziario, generando al contempo un lavoro aggiuntivo per le imprese che non ha permesso loro di minimizzare i rischi, al contrario.

Le difficoltà nella gestione dei conflitti e nella risoluzione delle controversie nelle relazioni transfrontaliere (o "cross-border") sono ben note. Purtroppo, la pluralità di organi di mediazione nel settore finanziario svizzero non migliora la situazione a livello nazionale. Tra l'altro, non si può escludere che un cliente insoddisfatto debba rivolgersi a diversi organi di mediazione senza risultato, anche in caso di reclamo oggettivamente fondato che rappresenta un rischio reputazionale per la piazza finanziaria svizzera, spesso seguito da un inasprimento della regolamentazione. È anche possibile che in Svizzera non esista un organo di mediazione specializzato o competente per trattare il reclamo del cliente.

Una procedura di mediazione "non burocratica, equa, rapida, imparziale e poco costosa per il cliente, se non gratuita"<sup>12</sup> non è ancora garantita nel settore finanziario svizzero. Sia la molteplicità degli organi di mediazione in concorrenza tra loro, sia la mancanza di un organo specializzato e competente impediscono alla mediazione di contribuire in modo efficiente ed efficace alla gestione dei reclami (art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi), alla vigilanza del mercato finanziario (art. 83 e 88 LSerFi), alla lotta contro la criminalità economica (whistleblowing), alla gestione dei conflitti e alla risoluzione delle controversie (art. 75 e 76 LSerFi) e all'informazione del pubblico (art. 86 LSerFi).

---

*"Una procedura di mediazione "non burocratica, equa, rapida, imparziale e poco costosa per il cliente, se non gratuita" non è ancora garantita nel settore finanziario svizzero."*

---

FINSOM ricorda che "solo pochi Paesi hanno l'idea insolita di mediatori 'competitivi', in cui - nel rispetto di standard minimi specificati - il settore finanziario può scegliere tra due o più mediatori in concorrenza tra loro. Tale scelta comporta seri rischi per l'indipendenza e l'imparzialità, in quanto le istituzioni finanziarie

---

*"L'inefficacia di queste procedure non ha fatto altro che distruggere la fiducia che il cliente aveva nel settore finanziario, generando al contempo un lavoro aggiuntivo per le imprese che non ha permesso loro di minimizzare i rischi, al contrario."*

---

<sup>12</sup> Art. 75 al. 1 LSerFi

*possono favorire il mediatore che ritengono più idoneo a riservare loro il trattamento migliore. Trascura il ruolo dei mediatori finanziari come alternativa ai tribunali e crea una concorrenza unilaterale perché, a differenza delle istituzioni finanziarie, i consumatori non possono scegliere il mediatore"<sup>13</sup>.*

Con 8 organi di mediazione LSerFi in concorrenza tra loro, la Svizzera è purtroppo uno dei pochi Paesi in cui non solo esiste una concorrenza tra “mediatori”, ma anche tra gli “organi di mediazione” che li nominano e li sorvegliano. Non sono evidenti né i costi né il valore aggiunto di tale concorrenza.

Sebbene l'idea di rivedere gli articoli 215 e 218 del Codice di procedura civile svizzero in modo da non dipendere dalle parti l'organizzazione e il finanziamento della mediazione dovrebbe essere buona, il settore finanziario svizzero non avrebbe certamente un numero sufficiente di clienti insoddisfatti per giustificare la creazione di un mercato della mediazione con l'introduzione di un numero inadeguato di organi di mediazione e di mediatori in concorrenza tra loro. La reputazione della piazza finanziaria svizzera è ancora così buona che i truffatori usurpano l'identità delle persone fisiche e giuridiche svizzere. Lo stato attuale della mediazione nei servizi finanziari non può essere stato l'obiettivo della LSerFi.

L'autoregolamentazione della gestione dei conflitti e della risoluzione delle controversie ha storicamente avuto limiti, a prescindere dal metodo o dalle regole della procedura in questione (ad es. mediazione, conciliazione, arbitrato o tribunale) o dal titolo della terza parte neutrale o imparziale che conduce la procedura (ad es. mediatore, conciliatore, giudice, arbitro, ombudsman). È necessario l'intervento dello Stato per garantire la disponibilità, l'accessibilità, l'efficienza e l'efficacia di un metodo, nonché un buon coordinamento tra di essi. Tuttavia, non dobbiamo perdere di vista lo scopo di questo intervento e l'interesse primario da tutelare.

Nella regolamentazione, la Svizzera dovrebbe essere consapevole di alcuni principi fondamentali della gestione dei rischi in un'economia liberale, come l'importante ruolo dello Stato nel “salvaguardare gli interessi dell'economia nazionale” (art. 94ss Cost.) senza limitarsi a garantire la "libertà economica" individuale (art. 27 Cost.) così da creare uno squilibrio tra domanda e offerta, una burocrazia inefficiente e inefficace e una concorrenza sleale (art. 96 e 97 Cost.).

---

*“Se è evidente che l'efficienza e l'efficacia delle procedure di conciliazione o giudiziarie devono ancora essere migliorate in Svizzera, sarebbe naturalmente preferibile non replicare le loro carenze progettuali o operative e peggiorarle.”*

---

La sorveglianza del mercato, la lotta contro la criminalità economica, la gestione dei conflitti e la risoluzione delle controversie, nonché l'informazione pubblica sono "centri di costo" per la gestione dei rischi in un settore economico o in un Paese, come la "governance, la gestione del rischio e il controllo interno" ("Enterprise Risk Management" o "sistema di controllo interno") per un'impresa privata. Tuttavia, una "gestione adeguata dei rischi", che sia proporzionale, efficiente ed efficace, rimane un "investimento" necessario per sostenere il raggiungimento degli obiettivi delle "attività generatrici di reddito" sia a livello individuale che nazionale.

Purtroppo, dopo la LSerFi, alcuni cantoni hanno iniziato a "incoraggiare" la mediazione anche a livello cantonale<sup>14</sup>. Possiamo già notare che la Svizzera sta sviluppando la mediazione nello stesso modo in cui un'impresa privata svilupperebbe il suo servizio post-vendita per la gestione dei reclami nell'interesse economico dei suoi dipendenti,

---

*“L'autoregolamentazione della gestione dei conflitti e della risoluzione delle controversie ha storicamente avuto limiti.”*

---

<sup>13</sup> *Resolving disputes between consumers and financial businesses: Fundamentals for a financial ombudsman, A practical guide based on experience in western Europe*, By David Thomas and Francis Frizon for The World Bank, January 2012, p. 38-39.

<sup>14</sup> Esempio: legge sulla mediazione (12854) del 28 gennaio 2023 della Repubblica e Cantone di Ginevra.

senza tenere conto delle esigenze dell'impresa o dei suoi clienti - tranne che un'impresa che gestisce i propri rischi in questo modo rischia di scomparire.

Se fosse evidente che l'efficienza e l'efficacia delle procedure di conciliazione o giudiziarie devono ancora essere migliorate in Svizzera, sarebbe naturalmente preferibile non replicare le loro carenze progettuali o operative e peggiorarle. Un tale approccio allo sviluppo della mediazione o di qualsiasi altro metodo di gestione dei conflitti e di risoluzione delle controversie costerà alla Svizzera quanto le carenze nella gestione dei rischi d'impresa o nella vigilanza dei mercati. FINSOM suggerisce una maggiore prudenza nella regolamentazione di queste attività, compresa una migliore analisi dei rischi e dell'impatto.

---

*“FINSOM suggerisce una maggiore prudenza nella regolamentazione di queste attività, compresa una migliore analisi dei rischi e dell'impatto”*

---

---

## **Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Svizzera**

*Geneva – Zürich – Ticino - Valais*  
Avenue de la gare 66, CH - 1920 Martigny  
[www.finsom.ch](http://www.finsom.ch)