



## FINSOM pubblica il suo rapporto di attività 2023

**Martigny, Svizzera – Giugno 18, 2024** – [Financial Services Ombudsman \(FINSOM\)](#), dedicato alla risoluzione di conflitti e controversie attraverso la mediazione nei rapporti commerciali e di lavoro nel settore finanziario svizzero, ha pubblicato il suo [rapporto di attività 2023](#), fornendo una panoramica delle sue iniziative nel corso dell'anno.

In un contesto di aumento della criminalità economica in Svizzera, con 29 314 incidenti di frode registrati nel 2023<sup>1</sup>, questo rapporto sottolinea l'importanza di una vigilanza prudenziale del mercato efficiente ed efficace per preservare la fiducia dei clienti e l'integrità delle imprese legittime. Inoltre, si discute come la mediazione possa svolgere un ruolo in questo sforzo, oltre ad alleviare il peso di un sistema giudiziario civile e penale sovraccaricato.

Nel 2023, FINSOM ha trattato 86 richieste di mediazione commerciale, con un aumento del 20% rispetto al 2022. Tali richieste riguardavano i rapporti tra clienti e professionisti, tra cui 70 reclami di clienti insoddisfatti e 16 richieste di informazioni. Dei 70 reclami trattati, la maggior parte è stata respinta, come negli anni precedenti. Alcuni sono stati respinti perchè i clienti non avevano cercato di risolvere i problemi con le imprese interessate prima di rivolgersi all'organo di mediazione, oppure perchè erano palesemente abusivi<sup>2</sup>. La maggior parte dei rigetti ha riguardato imprese affiliate a un altro organo di mediazione, frodi da parte di imprese fittizie e usurpazione d'identità, o reclami relativi ad altri settori economici.

Il rapporto mostra un'altra tendenza continua, con meno del 15% di tutte le richieste elaborate che interessano imprese affiliate a FINSOM, il che implica un alto tasso di soddisfazione tra i loro clienti.

**Jennifer Lygren, Direttrice e Ombudsman di FINSOM, dichiara:** “I nostri sforzi di mediazione mirano a sostenere sia i clienti che i professionisti in modo imparziale”. Aggiunge: “Nel 2023, questi sforzi hanno permesso di evitare azioni legali affrettate o segnalazioni alle autorità di vigilanza, preservando, ove possibile, i rapporti commerciali. Siamo stati inoltre lieti di ricevere un feedback positivo da parte dei clienti e delle imprese affiliate.”

Dei reclami trattati da FINSOM, il 33% è risultato abusivo. Due reclami riguardavano un fornitore di servizi finanziari il cui distributore in Svizzera era l'unico affiliato. La maggior parte dei casi è stata risolta rapidamente, spesso senza più incontri e talvolta senza la partecipazione dell'impresa.

FINSOM ha inoltre sviluppato un corso di formazione online su "L'Organo di mediazione LSerFi e la Gestione dei rischi" per i professionisti del settore finanziario svizzero. Questa iniziativa mira a migliorare la comprensione della risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e a sostenere la conformità con la LSerFi e le normative sulla gestione del rischio.

---

<sup>1</sup> [Ufficio federale di statistica](#)

<sup>2</sup> Secondo l'art. 75 cpv. 4 let. c LSerFi

## **Necessità di una riflessione a livello federale**

Il rapporto di FINSOM evidenzia la necessità di migliorare il panorama della mediazione commerciale in Svizzera. La molteplicità degli organismi di mediazione dedicati ai servizi finanziari in Svizzera depone a favore di una riflessione a livello federale per garantire efficienza, imparzialità e competenza tecnica.

"Questa riflessione dovrebbe mirare a porre rimedio allo squilibrio tra domanda e offerta di mediazione commerciale, a evitare costi ingiustificati e a migliorare il coordinamento tra gli organi di mediazione specializzati e le autorità giudiziarie", sottolinea Lygren.

FINSOM continua a impegnarsi a favore di condizioni favorevoli per il settore privato nella piazza finanziaria, che promuovono relazioni commerciali basate sulla fiducia e contribuiscono al successo della libera economia svizzera.

Per consultare il rapporto 2023 completo, [visitare il sito web di FINSOM](#).

### **Per ulteriori informazioni, contattare :**

Financial Services Ombudsman (FINSOM)

Email: [communications@finsom.ch](mailto:communications@finsom.ch)