



MEDIAZIONE COMMERCIALE NEL SETTORE FINANZIARIO SVIZZERO

Un invito alla riflessione a livello federale

Dall'entrata in vigore della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) il 1° gennaio 2020, 8 organi (o “uffici”) di mediazione commerciale per i servizi finanziari (o “organi di mediazione LSerFi”) si sono aggiunti all'Ombudsman delle banche svizzere (istituito nel 1993)¹, all'Ombudsman delle assicurazioni private e della SUVA (istituito nel 1972) e all'Ombudsman dell'assicurazione malattie (istituito nel 1993) nel settore finanziario svizzero.

Solo gli 8 organi di mediazione agiscono sulla base di un mandato legale definito dalla LSerFi e sono riconosciuti dal DFF e dalle imprese ad essi affiliate. Gli altri organi di mediazione agiscono sulla base di un mandato privato delle imprese affiliate o delle loro organizzazioni del settore e sono riconosciuti dai loro mandanti.

Tuttavia, tutti questi organi di mediazione commerciale specializzati sono competenti a trattare i reclami dei clienti insoddisfatti concernenti le imprese affiliate, dopo aver cercato di trovare una soluzione con queste ultime. Quando sono soddisfatte determinate condizioni, questi organi possono condurre una procedura di mediazione tra le parti. Non hanno potere decisionale.

Esistono più organi di mediazione per i servizi finanziari che per i servizi bancari e i contratti assicurativi. Tuttavia, secondo i rapporti di attività pubblici dei vari organi, il tasso di reclami relativi ai servizi bancari e ai contratti assicurativi è superiore a quello dei servizi finanziari.

Se la Svizzera ha istituito un numero eccessivo di organi di mediazione per i servizi finanziari rispetto al tasso di reclami, tutti i rami del settore finanziario non dispongono ancora di un organo di mediazione commerciale specializzato, competente e accessibile a basso costo, o addirittura gratuito per i clienti insoddisfatti, e riconosciuto dai professionisti e dallo Stato. Ciò non avviene ancora in tutti i settori dell'economia svizzera. Gli organi di mediazione esistenti nel settore finanziario svizzero non sono quindi sempre competenti per trattare i reclami dei clienti insoddisfatti e non è sempre possibile indirizzare il cliente a un altro organo di mediazione.

Se non esiste un organo di mediazione commerciale competente, a volte è sufficiente spiegare al cliente che sarebbe preferibile cercare di trovare una soluzione con l'impresa interessata prima di intraprendere ulteriori azioni. Se ciò è già stato fatto senza successo, c'è ancora la possibilità di rivolgersi a un consulente legale di sua scelta, a un'associazione di tutela dei consumatori, all'Ufficio federale del consumo (UFDC) o a un'autorità giudiziaria.

È inoltre possibile sostituire la procedura di conciliazione con la mediazione nei procedimenti civili. Tuttavia, la richiesta di sostituzione deve essere presentata congiuntamente (art. 213 del Codice di procedura civile, CPC) e le parti devono concordare l'organizzazione e il finanziamento della procedura. Queste condizioni possono essere difficili da soddisfare per le parti della controversia.

“Esistono più organi di mediazione per i servizi finanziari che per i servizi bancari e i contratti assicurativi, nonostante il tasso di reclami più elevato per questi ultimi”

¹ L'Ombudsman delle banche svizzere è uno degli 8 organi di mediazione LSerFi ed è quindi riconosciuto dal DFF per le sue attività relative ai servizi finanziari.

In alcuni casi, il cliente può scegliere di segnalare l'impresa alla Segreteria di Stato dell'economia (SECO), alla Commissione svizzera per la Léaltà, alla Commissione per la concorrenza (COMCO) o a un'autorità di vigilanza prudenziale (ad esempio la FINMA, la Commissione di alta vigilanza della previdenza professionale CAV PP).

Se queste varie opzioni non sono convincenti, il cliente a volte si accontenta di infangare la reputazione dell'impresa presso le persone che lo circondano, dei partner dell'impresa, oppure di pubblicare una recensione negativa sull'impresa, cercando di far circolare l'informazione il più possibile. Come i procedimenti legali, anche quest'ultima opzione può danneggiare la reputazione del settore economico interessato nel suo complesso.

Sarebbe preferibile poter risolvere il reclamo di un cliente insoddisfatto al più tardi davanti a un organo di mediazione, nell'ambito di una procedura confidenziale, prima di intraprendere qualsiasi altro passo, come incoraggiato dalla LSerFi.

Date le dimensioni del Paese e dei suoi mercati, non dovrebbe essere necessario istituire diversi organi di mediazione commerciale specializzati nello stesso ramo di un settore economico, soprattutto se la maggior parte delle imprese soddisfa le aspettative dei clienti e gestisce in modo adeguato gli eventuali reclamazione dei clienti.

Quando la probabilità di clienti insoddisfatti e di fallimenti nella gestione dei reclami è bassa, il decentramento dei reclami a diversi organi di mediazione genera principalmente costi aggiuntivi senza garantirne l'efficacia.

Sarebbe preferibile che la Svizzera garantisse le condizioni ottimali per il corretto funzionamento della libera economia, ossia la libera concorrenza tra le imprese commerciali private e la tutela della fiducia dei clienti, al fine di facilitare gli affari. Sarebbe inoltre preferibile trovare soluzioni realmente efficienti ed efficaci per alleggerire le autorità giudiziarie, invece di moltiplicare il numero di organi di mediazione e aumentare i costi per le imprese, i clienti o i contribuenti senza una giusta causa.

Considerato lo sviluppo della mediazione in Svizzera dopo la codificazione della procedura civile a livello federale con l'entrata in vigore del Codice di procedura civile (CCP) nel 2008, è giunto il momento di riconoscere che l'autoregolamentazione degli organi di mediazione non funziona meglio dell'autoregolamentazione delle autorità di conciliazione o dei tribunali.

“Sarebbe preferibile che la Svizzera garantisse condizioni ottimali per facilitare le attività commerciali e soluzioni reali per alleggerire le autorità giudiziarie”

Per trovare il giusto equilibrio tra domanda e offerta di mediazione e per garantire l'imparzialità e la competenza tecnica degli organi di mediazione nel settore finanziario svizzero, lo sviluppo della mediazione commerciale in Svizzera deve essere discusso a livello federale.

Si dovrebbe anche prendere in considerazione la possibilità di migliorare il coordinamento tra gli organi di mediazione specializzati e le autorità giudiziarie civili e penali, per alleggerire il più possibile queste ultime.