



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

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2023

Financial Services Ombudsman (FINSOM) è un ufficio di mediazione specializzata per la gestione dei conflitti e la risoluzione delle controversie nelle relazioni commerciali e lavorative nel settore finanziario svizzero. Riconosciuto dal Dipartimento Federale delle Finanze (DFE) secondo la Legge sui servizi finanziari (LSerFi) in vigore dal 1° gennaio 2020, FINSOM è anche membro di INFO-Network¹ e membro affiliato di FIN-NET². Esente da imposte dal 2018, FINSOM è il primo organo di mediazione di utilità pubblica nel settore finanziario svizzero. La sua governance garantisce la sua indipendenza da individui, di gruppi di interesse privati e dalla pubblica amministrazione. Il presente documento è il rapporto pubblico di FINSOM sulla mediazione commerciale per l'anno civile 2023, secondo l'art. 86 LSerFi e l'art. 7 par. 2 della direttiva 2013/11/UE. Per ulteriori informazioni su FINSOM, visitare il sito: www.finsom.ch.

¹ Rete internazionale di ombudsman specializzati in servizi finanziari (INFO-Network), <https://www.networkfso.org/>

² Rete per la risoluzione delle controversie finanziarie (FIN-NET), https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it

INDICE DEI CONTENUTI

SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE 2023	3
Se un' impresa non soddisfa le aspettative.....	3
In caso di reclamo (esame preliminare).....	4
Se un reclamo è ammesso alla mediazione.....	4
Se il reclamo viene respinto.....	4
Se l'impresa è fittizia, se c'è un furto di identità o un'attività illegale	4
MEDIAZIONE COMMERCIALE 2023 IN BREVE.....	5
COMMENTI SUI RECLAMI AMMESSI	6
L'importanza della trasparenza con l'organo di mediazione e della riservatezza	6
La partecipazione dell' impresa non è sempre necessaria.....	6
Un fornitore di servizi finanziari senza organo di mediazione.....	7
COMMENTI SUI RECLAMI RESPINTI.....	8
Reclami palesemente abusivi relativi agli obblighi di diligenza della LRD	8
Frode in materia di investimenti e impersonificazione di un'impresa affiliata.....	9
Le vittime di frodi cercano talvolta di rivoltarsi contro l'intermediario finanziario.....	9
La frode di recupero dei beni può seguire la frode di investimento	10
La lotta alle frodi dipende anche dalla partecipazione dei clienti	10
UN NUOVO FORMAZIONE ONLINE	10
LOTTA CONTRO LA CRIMINALITÀ ECONOMICA	11
PROTEGGERE I CLIENTI NELL'INTERESSE DELL'ECONOMIA SVIZZERA.....	13
L'ECESSO E L'INSUFFICIENZA DEGLI ORGANI DI MEDIAZIONE COMMERCIALE	14
NECESSITÀ DI UNA RIFLESSIONE A LIVELLO FEDERALE.....	15

SINTESI DELLE ATTIVITÀ DI MEDIAZIONE 2023

Totale richieste 2023	91
Mediazione commerciale/LSerFi	86
Reclami	81%
Richieste di informazioni	16%
Riguardo a un'impresa affiliata	14%

Esame preliminare dei reclami	70
Reclami ammessi	7%
Reclami respinti	93%

Reclami ammessi	6
Abusivi ma “non palesemente”	33%
Partecipazione dell' impresa necessaria	83%
Partecipazione dell' impresa non necessaria	17%

Reclami respinti	64
Palesemente abusivi	3%
Art. 75 al. 4 let. b LSerFi	6%
FINSOM non è competente - rinviata	91%

FINSOM non è competente - rinviata	58
Altro organo di mediazione finanziario CH	50%
Organo di mediazione finanziaria estero	9%
Altro organo di mediazione commerciale CH	7%
L'impresa interessata	17%
Altre organizzazioni o autorità	17%

Residenza	91
Estero	56%
Svizzera	34%

Lingue	91
EN	70%
FR	16%
DE	12%
IT	1%

Importo	CHF
Min.	0
Max.	>1mio

Durata	Media
Esame preliminare	< 3hr/< 3giorni
Procedura	< 90giorni

Frode	21
Investimento online	76%
Recupero dei beni	5%
Altri	19%

Nel 2023, FINSOM ha trattato un totale di 91 richieste, 86 delle quali riguardavano i rapporti tra clienti e professionisti (mediazione commerciale), 70 reclami di clienti insoddisfatti e 16 richieste di informazioni. Meno del 15% delle 86 richieste ha riguardato imprese affiliate a FINSOM.

Delle 91 richieste, 5 riguardavano i rapporti di lavoro (mediazione lavoro) o i rapporti tra un privato e la pubblica amministrazione (mediazione amministrativa). Queste ultime non riguardavano imprese affiliate.

Le richieste provengono generalmente da clienti privati insoddisfatti. Tuttavia, FINSOM si occupa anche di richieste da parte di clienti professionali e dipendenti, e risponde a richieste da parte di imprese affiliate e del pubblico.

Se un' impresa non soddisfa le aspettative

Se un' impresa affiliata non soddisfa le aspettative di un cliente o di un dipendente, è possibile contattare gratuitamente FINSOM per telefono, e-mail o posta ordinaria, per richiedere informazioni generali³ o una mediazione (o “depositare un reclamo”).

³ FINSOM non fornisce consulenza legale né distribuisce i servizi di terzi.

In caso di reclamo (esame preliminare)

Prima di ammettere un reclamo alla mediazione o di nominare un mediatore, FINSOM verifica innanzitutto la propria competenza ai sensi dell'art. 98 OSerFi⁴. Se FINSOM è competente, esamina le condizioni di ammissione di cui all'art. 75 cpv. 4 LSerFi. Se il reclamo è ammesso, FINSOM valuta anche le possibilità di successo della mediazione (art. 75 cpv. 7 LSerFi) prima di nominare un mediatore (art. 84 cpv. 2 lett. a e b LSerFi) o di contattare l'impresa affiliata per la sua partecipazione (art. 78 LSerFi).

Un reclamo può riguardare un importo pari a CHF 0. In media, FINSOM risponde alle richieste entro 1 o 3 giorni lavorativi e l'esame preliminare richiede meno di 3 ore lavorative una volta che il cliente ha fornito tutte le informazioni necessarie.

Se un reclamo è ammesso alla mediazione

Se un reclamo viene accettato per la mediazione, la procedura di mediazione può essere condotta a distanza, per telefono, in videoconferenza o per iscritto. Una delle parti può essere domiciliata all'estero e la vicinanza non è necessaria per lo svolgimento di una procedura di mediazione commerciale. Le sessioni faccia a faccia possono tuttavia essere più efficienti ed efficaci nella mediazione del lavoro.

La procedura può essere condotta in francese, tedesco, italiano o inglese. La durata massima di una procedura di mediazione è in linea di principio limitata a 90 giorni. Questo limite può essere esteso se la procedura ha una possibilità di successo.

Se il reclamo è ammissibile secondo le condizioni dell'art. 75 cpv. 4 LSerFi ma è destinato all'insuccesso ai sensi dell'art. 75 cpv. 7 LSerFi, il reclamo sarà ammesso ma non sarà richiesta la partecipazione dell'impresa interessata. FINSOM cercherà di aiutare il reclamante a trovare una soluzione soddisfacente, se possibile.

Se il reclamo viene respinto

Se FINSOM non è competente (art. 98 OSerFi) per trattare il reclamo o se il reclamo non è ammissibile secondo le condizioni di cui all'art. 75 cpv. 4 LSerFi, il reclamante sarà orientato per quanto possibile.

Tra l'altro, se il cliente non ha fatto un tentativo ragionevole di trovare una soluzione con l'impresa affiliata prima di rivolgersi all'organo di mediazione (art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi), FINSOM rinvia il cliente all'impresa interessata. Se è competente un altro organo di mediazione, FINSOM indirizza il reclamante a tale organo. FINSOM orienta il reclamante verso la migliore delle opzioni disponibili se non esiste un organo di mediazione competente.

Se l'impresa è fittizia, se c'è un furto di identità o un'attività illegale

Se un reclamo presenta prove concrete di un'impresa fittizia che sostiene di essere attiva nel settore finanziario svizzero e/o di un'usurpazione di identità, l'organo di mediazione non è competente. I denunciatori saranno deferiti alle autorità penali competenti in Svizzera e/o all'estero. Se il nome dell'impresa o del sito web coinvolto non è già presente nella lista nera⁵ dell'Autorità di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA), FINSOM informa la FINMA (art. 88 LSerFi).

Se un reclamo presenta prove concrete di un'attività svolta illegalmente⁶ nel settore finanziario svizzero (ossia senza la necessaria autorizzazione), l'organo di mediazione non è competente. I reclamanti saranno indirizzati in base alle circostanze e FINSOM informa la FINMA (art. 88 LSerFi).

⁴ Ordinanza sui servizi finanziari (OSerFi)

⁵ <https://www.finma.ch/it/finma-public/warnungen/>

⁶ <https://finsom.ch/proteggersi-dagli-offerenti-illegali/>

MEDIAZIONE COMMERCIALE 2023 IN BREVE

“Nel maggior parte dei reclami ammessi, l'organo di mediazione è stato in grado di aiutare il cliente o le parti a trovare una soluzione soddisfacente”

Sui 70 reclami trattati nel 2023, FINSOM ha ammesso 6 reclami secondo le condizioni di cui all'art. 75 cpv. 4 LSerFi. Di questi reclami, 4 riguardavano imprese affiliate, di cui 2 erano abusivi ma non “palesamente” secondo l'art. 75 cpv. 4 lett. c LSerFi. FINSOM ha inoltre ammesso 2 reclami relativi a un fornitore di servizi finanziari il cui distributore svizzero era l'unico affiliato a FINSOM.

FINSOM è lieta di notare che la maggior parte delle imprese affiliate interessate nei reclami accolti ha partecipato alla procedura di mediazione, se necessario, in modo che i reclami dei clienti potessero essere risolti rapidamente. Nella maggior parte dei reclami ammessi, l'organo di mediazione è stato in grado di aiutare il cliente o le parti a trovare una soluzione soddisfacente, senza richiedere sempre diversi scambi (o sessioni di mediazione). La partecipazione dell'impresa non è stato sempre necessario.

Secondo le informazioni a disposizione di FINSOM, l'organo di mediazione è stato in grado di evitare alcune denunce affrettate all'autorità di vigilanza prudenziale e alcune denunce civili o penali infondate alle autorità giudiziarie svizzere, che avrebbero potuto essere risolte altrimenti. In alcuni casi, inoltre, FINSOM è stata in grado di contribuire al mantenimento del rapporto commerciale, anche se non sempre è stato possibile soddisfare le esigenze del cliente.

Nel 2023, la maggior parte dei reclami è stata respinta perché FINSOM non era competente (art. 98 OSerFi). In alcuni casi, il cliente non aveva ancora presentato un reclamo all'impresa interessata e aveva cercato una soluzione con quest'ultima (art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi). In 2 casi, i reclami erano “palesamente abusive” (art. 75 cpv. 4 lett. c LSerFi).

“La maggior parte dei reclami è stata respinta perché FINSOM non era competente”

FINSOM ha respinto anche alcuni reclami di clienti privati vittime di frodi. In alcuni casi, i clienti privati hanno cercato di agire contro un intermediario finanziario con “l'aiuto” di un servizio di recupero di beni dubbi. A volte l'intermediario finanziario era affiliato a un altro organo di mediazione e FINSOM ha potuto indirizzare il reclamo a quest'ultimo. In altri casi, l'intermediario finanziario non aveva un organo di mediazione o il reclamo era diretto contro un sito web fraudolento o un'impresa fittizia. In un caso, la frode riguardava l'usurpazione di identità di un'impresa affiliata e dei suoi amministratori.

FINSOM ricorda che un organo di mediazione non è competente a investigare, né a costringere una parte a fare o non fare qualcosa, né a ordinare la restituzione di beni o un risarcimento, né a sequestrare fondi, né a giudicare o condannare l'una o l'altra parte, né a ritirare l'autorizzazione all'esercizio della professione.

Un organo di mediazione commerciale può tuttavia contribuire alla corretta gestione dei rischi aziendali e alla tutela della reputazione di un settore economico, aiutando un'impresa e un cliente a risolvere un reclamo derivante dall'insoddisfazione di quest'ultimo. L'organo di mediazione commerciale può anche contribuire all'assolvimento della giustizia civile e penale e della vigilanza prudenziale dei mercati finanziari, effettuando un esame preliminare di un reclamo sulla base delle informazioni a sua disposizione. In alcuni casi, può anche aiutare il denunciante a trovare una soluzione migliore rispetto alla denuncia o al deposito di un reclamo giudiziario in Svizzera, che ha poche o nessuna possibilità di successo.

“FINSOM ha respinto anche alcuni reclami di clienti privati vittime di frodi”

In considerazione della riservatezza della procedura di mediazione (art. 75 cpv. 2 e 3 LSerFi), FINSOM condivide di seguito alcuni commenti sui reclami ammessi e respinti nel 2023 nel rispetto di tale riservatezza.

COMMENTI SUI RECLAMI AMMESSI

L'importanza della trasparenza con l'organo di mediazione e della riservatezza

I 2 reclami che si sono rivelati abusivi, dopo essere stati ammessi, sono stati difesi da un rappresentante legale. I clienti rappresentati chiedevano la restituzione dei loro beni in seguito a perdite di investimento. Secondo i clienti, il fornitore di servizi finanziari non li aveva sufficientemente informati dei rischi. A sostegno delle loro richieste, i clienti hanno presentato, tra l'altro, alcuni estratti dei loro dossier clienti.

“Gli estratti dei dossier clienti erano incompleti, se non selettivi”

Durante una prima discussione con il fornitore di servizi finanziari, è apparso subito evidente che gli estratti dei dossier clienti erano incompleti, se non selettivi. Ulteriori informazioni e spiegazioni fornite dall'impresa affiliata hanno rivelato che i reclami erano abusivi.

Poiché la mediazione era destinata al fallimento, FINSOM ha richiamato l'attenzione dei clienti sulle informazioni rilevanti che non avevano fornito all'inizio, ed eventualmente al loro rappresentante legale. FINSOM ha inoltre richiamato l'attenzione dei clienti sulle scarse possibilità di successo in tribunale. Secondo le informazioni a disposizione di FINSOM, i clienti non hanno portato avanti i loro reclami contro l'impresa.

“La trasparenza verso l'organo di mediazione è essenziale per determinare le possibilità di successo”

FINSOM ricorda ai clienti l'importanza di essere trasparenti con l'organo di mediazione al momento della presentazione di un reclamo o di una richiesta di mediazione. Se non vengono fornite informazioni rilevanti del dossier cliente ai fini dell'avvio di una procedura di mediazione, probabilmente saranno fornite dall'impresa affiliata. Anche se il cliente è in difetto, un tentativo di mediazione non è necessariamente escluso. Tuttavia, la trasparenza verso l'organo di mediazione (rispettivamente il mediatore) è essenziale per determinare le possibilità di successo.

Allo stesso modo, FINSOM ricorda alle imprese che è utile partecipare alla procedura di mediazione essendo trasparenti, anche in caso di reclamo ritenuto abusivo. L'obiettivo della LSerFi è quello di rafforzare la tutela (della fiducia) dei clienti, ma l'organo di mediazione non ha il mandato di difendere nessuna delle parti, come invece farebbe un rappresentante o un servizio legale, un'associazione di tutela dei consumatori o un'organizzazione di settore.

L'obiettivo dell'organo di mediazione LSerFi è soprattutto quello di aiutare le parti, se possibile, a risolvere le loro controversie in modo rapido ed efficiente nell'interesse di entrambe le parti. Non si può escludere che l'organo di mediazione sia in grado di raggiungere questo obiettivo, anche in caso di reclami abusivi o infondati, o se il cliente denuncia un reato penale contro il professionista accompagnato da richieste civili.

FINSOM sottolinea inoltre che la trasparenza delle parti verso l'organo di mediazione (rispettivamente il mediatore) è tutelata dalle norme sulla riservatezza. Le dichiarazioni rese dalle parti nell'ambito della procedura di mediazione e la corrispondenza intercorsa tra una parte e l'organo di mediazione non possono essere utilizzate in un'altra procedura (art. 75 cpv. 2 LSerFi). Le parti non hanno il diritto di consultare la corrispondenza tra l'organo di mediazione e l'altra parte (art. 75 cpv. 3 LSerFi).

“La trasparenza delle parti verso l'organo di mediazione è tutelata dalle norme sulla riservatezza”

La partecipazione dell'impresa non è sempre necessaria

FINSOM ha trattato un reclamo di un cliente che lamentava un documento falso. Il documento era stato inoltrato a un fornitore di servizi finanziari, che lo aveva rifiutato e inviato al cliente. La preoccupazione principale del cliente era quella di determinare l'origine del documento falso, senza chiedere un risarcimento finanziario o la restituzione di beni.

"Una procedura di mediazione era destinata a fallire anche se le condizioni per l'ammissione alla mediazione erano soddisfatte"

Alla luce delle informazioni fornite dal cliente, comprese le risposte dell'impresa affiliata ai suoi reclami scritti, era chiaro che una procedura di mediazione era destinata a fallire anche se le condizioni per l'ammissione alla mediazione erano soddisfatte.

L'organo di mediazione ha quindi assistito il cliente nella ricerca di soluzioni alternative in grado di soddisfare le sue esigenze. Il cliente ha trovato soluzioni soddisfacenti. Il caso è stato chiuso senza la partecipazione dell'impresa. Inoltre, l'impresa non è stata informata del reclamo del cliente. Secondo le informazioni a disposizione di FINSOM, il rapporto commerciale è stato mantenuto tra le parti.

FINSOM richiama l'attenzione delle imprese affiliate sul fatto che non sempre saranno informate dei reclami trattati dall'organo di mediazione, né del lavoro svolto da quest'ultimo. L'organo di mediazione prenderà le opportune misure in vista della mediazione, a condizione che questa non appaia sin dall'inizio priva di possibilità di successo (art. 75 cpv. 7 LSerFi).

Anche nel caso di un reclamo ammissibile ai sensi dell'art. 75 comma 4 LSerFi, la partecipazione dell'impresa non è sempre necessaria. Tuttavia, ciò non esclude la possibilità che l'organo di mediazione commerciale contribuisca alla risoluzione di un reclamo del cliente aiutandolo a trovare una soluzione soddisfacente. L'organo di mediazione può persino contribuire a risolvere un reclamo respinto che sia "palesamente abusivo".

"Una politica di gestione dei reclami equa e risposte scritte chiare ed esaurienti ai reclami dei clienti sono sempre utili"

Per ridurre la necessità per l'impresa affiliata di allocare tempo e risorse per partecipare a una procedura di mediazione, una politica di gestione dei reclami equa e risposte scritte chiare ed esaurienti ai reclami dei clienti sono sempre utili.

Un fornitore di servizi finanziari senza organo di mediazione

FINSOM si è occupata di un reclamo riguardante un fornitore di servizi finanziari non affiliato a un organo di mediazione in Svizzera. Il cliente privato ha chiesto la restituzione dei suoi fondi in seguito alla risoluzione di un contratto. Il fornitore di servizi finanziari non ha risposto alle lettere del cliente. Il cliente ha annunciato l'intenzione di denunciare la società a un'autorità svizzera.

Poiché l'impresa indicata sul foglio informativo del fornitore di servizi finanziari come distributore in Svizzera era affiliata a FINSOM, l'organo di mediazione ha contattato il distributore. Tuttavia, il distributore ha risposto che il reclamo del cliente non riguardava la distribuzione ma i servizi forniti. FINSOM ha quindi contattato il fornitore di servizi finanziari, invitandolo a rispondere al cliente. Quest'ultimo ha contattato il reclamante e le parti sono riuscite a raggiungere un accordo da sole. Tuttavia, il cliente è tornato una seconda volta, lamentando che l'accordo tra le parti non era stato rispettato e che il fornitore di servizi finanziari non aveva risposto di nuovo.

"L'organo di mediazione non poteva quindi condurre la procedura di mediazione senza la partecipazione volontaria dell'impresa"

Sebbene in entrambi i casi FINSOM sia stata in grado di contattare il fornitore di servizi finanziari interessato per incoraggiarlo a rispondere al cliente, FINSOM non era competente ai sensi dell'art. 98 OSerFi a causa della mancanza di affiliazione. L'organo di mediazione non poteva quindi condurre la procedura di mediazione senza la partecipazione volontaria dell'impresa. FINSOM non poteva inoltre indirizzare il cliente privato a un altro organo di mediazione competente.

FINSOM ricorda che "al più tardi all'inizio della loro attività, i fornitori di servizi finanziari devono essere affiliati a un organo di mediazione; sono eccettuati da tale obbligo quelli che forniscono tali servizi unicamente a clienti professionali o istituzionali ai sensi dell'articolo 4 capoversi 3 e 4"

(art. 77 LSerFi). Inoltre, l'obbligo di affiliazione a un organo di mediazione può valere anche per i consulenti alla clientela iscritti in un registro dei consulenti LSerFi (art. 29 cpv. 1 lett. c e 30 lett. f LSerFi). Tuttavia, a differenza dell'iscrizione nominativa dei consulenti alla clientela (persone fisiche) in un registro dei consulenti LSerFi, l'affiliazione a un organo di mediazione è tipicamente a nome dell'impresa per la quale essi svolgono la loro attività. Può essere una ditta individuale.

"Se un cliente privato opt-out o un cliente professionale opt-in, il fornitore di servizi non serve più esclusivamente clienti professionali o istituzionali"

L'art. 5 cpv. 1 LSerFi prevede la possibilità per alcuni clienti privati e per le strutture d'investimento private per loro create di dichiarare di voler essere trattati come professionisti ("opting-out"). Secondo l'art. 5 cpv. 7 LSerFi, i fornitori di servizi finanziari devono informare anche i clienti non privati della possibilità di scegliere di essere trattati come tali ("opting-in") prima di fornire qualsiasi servizio. Se un cliente privato "opt-out" o un cliente professionale "opt-in", il fornitore di servizi non serve più esclusivamente clienti professionali o istituzionali secondo l'art. 77 LSerFi e si applica l'obbligo di aderire a un organismo di mediazione.

FINSOM ricorda inoltre che per "investitore qualificato" ai sensi dell'art. 10 della Legge sugli investimenti collettivi di capitale (LICol) si intendono i "clienti professionali" ai sensi dell'art. 4 cpv. 3-5 o dell'art. 5 cpv. 1 (i.e. clienti privati "opt-in") e 4 LSerFi. Tuttavia, l'esenzione dall'obbligo di affiliazione a un organo di mediazione si riferisce solo ai "clienti professionali" ai sensi dell'art. 4 cpv. 3 e 4 LSerFi.

Infine, l'obbligo di affiliazione a un organo di mediazione non è limitato alle imprese che offrono strumenti o servizi finanziari a clienti privati (compresi opt-out e opt-in) in Svizzera o dalla Svizzera. Tale obbligo si applica anche alle imprese che forniscono gli strumenti o i servizi finanziari offerti.

COMMENTI SUI RECLAMI RESPINTI

Reclami palesemente abusivi relativi agli obblighi di diligenza della LRD

Le reclami "palesemente abusivi" trattati da FINSOM nel 2023 riguardavano la due diligence nella lotta contro il riciclaggio di denaro (LRD).

"Le reclami palesemente abusivi riguardavano la due diligence LRD"

Il primo riguardava un cliente che si rifiutava di far verificare nuovamente la propria identità, sostenendo che ciò era già stato fatto al momento dell'apertura del conto. Il cliente ha chiesto di chiudere il conto e di poter prelevare una piccola somma dal suo conto, accusando l'impresa di furto. Tra le altre cose, il cliente ha minacciato di presentare una denuncia penale e di coinvolgere la stampa. FINSOM ricorda ai clienti che gli intermediari finanziari sono tenuti a rispettare gli obblighi di diligenza LRD. L'organo di mediazione non può e non intende obbligarli a fare diversamente - nemmeno per importi modesti.

Il secondo caso riguardava un titolare economico effettivo che aveva chiesto a un conoscente di aprire un conto per lui al fine di aggirare le regole dell'impresa affiliata. Il beneficiario effettivo desiderava chiudere il conto e ritirare il saldo di alcune migliaia di franchi svizzeri. Il titolare economico ha denunciato che l'impresa affiliata non lo riconosceva come controparte contrattuale legittimata a impartire tali istruzioni. FINSOM ricorda che è la controparte contrattuale ad avere il diritto di impartire istruzioni all'intermediario finanziario, non il titolare economico. Inoltre, non è consigliabile che i clienti tentino di aggirare le regole di un professionista in questo modo.

Frode in materia di investimenti e impersonificazione di un'impresa affiliata

Un reclamo respinto da FINSOM nel 2023 riguardava una frode di investimento senza alcun legame apparente con la Svizzera, se non l'usurpazione d'identità di un'impresa affiliata a FINSOM e dei suoi amministratori su un sito web sotto la giurisdizione americana.

"Una denuncia penale non aveva alcuna possibilità di successo"

Grazie alle informazioni pubblicamente disponibili sull'affiliazione dell'impresa a FINSOM, una persona che conosceva alcune delle vittime ha contattato FINSOM per avvertirle del sito web fraudolento.

Dopo aver esaminato il sito web, che presentava tutti i segni della frode, FINSOM ha informato l'impresa affiliata del rischio reputazionale e l'ha consigliata sulle misure da adottare per informare il pubblico e segnalare il sito web al registro dei domini e all'autorità estera competente. Il sito è stato rapidamente chiuso, ma subito dopo ne sono ricomparsi altri due, rendendo necessaria la ripetizione della procedura. C'è ancora un video su una piattaforma di video-sharing online che l'impresa sta lottando per far rimuovere.

"Una commissione rogatoria sarebbe stata troppo complicata"

Poiché all'epoca dei fatti l'usurpazione d'identità non era ancora un reato penale in Svizzera, una denuncia penale non aveva alcuna possibilità di successo. Poiché l'autore dell'usurpazione d'identità era sconosciuto, sarebbe stato necessario presentare una denuncia penale contro una persona sconosciuta (o "X") e identificare prima l'autore. Inoltre, per quanto riguarda la frode, sarebbe stato troppo complicato per la giustizia penale svizzera emettere una commissione rogatoria sulla base di una denuncia dell'impresa

affiliata, che disponeva di poche informazioni. A parte l'usurpazione d'identità di persone svizzere, non c'erano altri legami apparenti con la Svizzera. Le vittime della frode erano domiciliate all'estero e molto probabilmente anche gli autori erano domiciliati all'estero. Se si dovesse presentare una denuncia penale, sarebbe più logico che il caso venisse denunciato alle autorità straniere dai clienti.

Le vittime di frodi cercano talvolta di rivoltarsi contro l'intermediario finanziario

Tra i reclami che FINSOM ha indirizzato ad altri organi di mediazione o a imprese non affiliate a un organo di mediazione, alcuni provenivano da vittime di frodi che cercavano di agire contro l'intermediario finanziario. Con l'aiuto dei servizi di recupero dei beni dubbi⁷, i clienti accusavano quest'ultimo di essere venuto meno ai propri obblighi.

Questi discutibili servizi di recupero si fanno pagare qualche centinaio di franchi semplicemente per adattare un modello di lettera, ingannando i clienti sulla sua utilità e sulle loro possibilità di successo. In realtà, tali servizi spesso aumentano la convinzione e la speranza dei clienti che vengono privati del diritto al rimborso o alla restituzione dei fondi frodati, facendo perdere tempo e costando al cliente più denaro.

"L'aiuto dei servizi di recupero dei beni dubbi"

Se da un lato ci sono servizi di recupero beni in cui i clienti possono avere fiducia, dall'altro altri potrebbero essere descritti come inganni o "imbroglio" e contravvenire alle regole della buona fede ai sensi della Legge sulla concorrenza sleale (LCSI). Altri ancora sono vere e proprie frodi che fanno seguito a una frode iniziale.

Inoltre, se fosse possibile un rimborso o una restituzione di beni da parte dell'intermediario finanziario, quest'ultimo potrebbe essere affiliato a un organo di mediazione a disposizione dei clienti gratuitamente per esaminare i loro reclami ed eventualmente tentare una mediazione, se possibile. Anche se alcuni

⁷ Esempio : Restituzione di somme pagate in relazione a un presunto caso di frode, Numero del caso: 2020/07, Ombudsman delle banche svizzere, 30 giugno 2021.

organi di mediazione nel settore finanziario svizzero addebitano spese al cliente⁸, il costo di un servizio che aiuta solo a presentare un reclamo all'organo di mediazione verrebbe aggiunto alle spese del cliente.

La frode di recupero dei beni può seguire la frode di investimento

"Una volta che si è vittima di una truffa, gli autori dispongono di informazioni sui clienti"

Tra i reclami trattati da FINSOM, i clienti vittime di frode spiegano talvolta di essere stati contattati *proattivamente* da un servizio di recupero beni che sostiene di essere un avvocato membro della Federazione svizzera degli avvocati (FSA) o un'impresa iscritta al registro di commercio svizzero. Le vittime vengono contattate dopo aver tentato senza successo di ottenere la restituzione dei loro beni.

I clienti sono così confortati dall'idea di poter recuperare i loro beni che non si chiedono come il servizio di recupero abbia potuto sapere che avevano bisogno di aiuto e avere i loro dati di contatto. Inoltre, non fanno o non sanno fare una due diligence sufficiente per identificare l'usurpazione di identità. Alcuni avranno cercato di controllare l'iscrizione nel registro dei membri della FSA o nel registro di commercio per verificare l'esistenza di un avvocato o di un'impresa in Svizzera. Tuttavia, non avranno esaminato a sufficienza i dati inseriti o consultato altre fonti che consentano loro di identificare o almeno sospettare una nuova frode.

Purtroppo, una volta che si è vittima di una truffa, gli autori dispongono di informazioni sui clienti e possono cercare abilmente di ingannarli ancora una volta.

La lotta alle frodi dipende anche dalla partecipazione dei clienti

Per quanto riguarda le accuse agli intermediari finanziari di non aver rispettato i loro obblighi, FINSOM osserva anche che i clienti vittime di frodi talvolta spiegano che l'intermediario finanziario aveva cercato di scongiurare loro di effettuare transazioni. Tuttavia, i clienti erano più propensi a fidarsi dei truffatori perché attratti dal richiamo dei profitti e convinti da pratiche di vendita aggressive.

A volte, su consiglio dei truffatori, i clienti effettuano anche diversi bonifici per piccoli importi a intervalli per evitare di rilevare transazioni insolite. Alcuni clienti si fidano a tal punto dei truffatori da permettere loro di collegarsi al proprio computer in remoto per compilare le richieste di credito online mentre i clienti assistono a questa "assistenza".

"L'intermediario finanziario aveva cercato di scongiurare loro di effettuare transazioni. Tuttavia, i clienti erano più propensi a fidarsi dei truffatori"

In questi casi, è improbabile che qualsiasi tentativo di agire contro l'intermediario finanziario per l'esecuzione degli ordini del cliente abbia successo. FINSOM sottolinea che la lotta contro le frodi dipende anche dalla partecipazione dei clienti alla protezione dei loro beni.

UN NUOVO FORMAZIONE ONLINE

Nel 2023, FINSOM ha sviluppato anche una formazione online su "L'Organo di mediazione LSerFi e la Gestione dei rischi". Il corso è rivolto a tutti coloro che lavorano nel settore finanziario svizzero o che sono interessati alla risoluzione alternativa delle controversie (ADR) come la mediazione, in particolare quella commerciale. Sono compresi i professionisti che sorvegliano il rispetto dell'obbligo di affiliazione a un Organo di mediazione LSerFi e i rispettivi obblighi, i fornitori di formazione e consulenza sui requisiti LSerFi o sulla gestione dei rischi, le funzioni Risk and Compliance, gli servizi giuridici, nonché le persone interessate alla professione di mediatore nelle relazioni commerciali o alla regolamentazione della mediazione. Per ulteriori informazioni, visitare il sito web di FINSOM⁹.

⁸ https://finsom.ch/kgeld_2-2021-4/

⁹ <https://finsom.ch/finsom-indigita-lserfi-training-ombudsman-gestione-rischi/>

LOTTA CONTRO LA CRIMINALITÀ ECONOMICA

Secondo il Rapporto annuale 2023 sui reati registrati dalla polizia¹⁰, nel 2023 sono stati registrati in totale 354 967 reati contro il patrimonio. Ciò corrisponde al 67,9% di tutti i reati del Codice penale (PC) registrati nel 2023. Va notato che le statistiche si riferiscono “solo i reati di cui si è venuti a conoscenza, ovvero la criminalità nota. Non contiene infatti nessuna informazione sulla cifra nera, la criminalità di cui la polizia non è a conoscenza”.

Dopo un calo costante dal 2013, il numero di reati contro il patrimonio è tornato a crescere nel 2023 dopo l'aumento del 2022 (+11,5% nel 2022; +17,6% e +53 079 reati nel 2023). L'aumento tra il 2022 e il 2023 è attribuibile, tra gli altri, ai casi di frode (+5119, +21,2%). Detto questo, 82% dei reati contro il patrimonio "noti" riguarda ancora episodi di furto, rapina e danneggiamento di proprietà.

Le poche reclami sulle frodi negli investimenti trattati dagli organi di mediazione del settore finanziario sono incomparabili con le statistiche delle autorità penali¹¹ :

Anno	Truffa (art. 146 CP)			Investimento online		
	Polizia	Chiarimento ¹²	Digitale	Condannati ¹³	Polizia	Chiarimento
2020	19 338	46,6%	70.4%	10.7%	-	-
2021	22 597	41.8%	76.2%	9.5%	5.5%	22,6%
2022	24 195	40.5%	75.8%	9.3%	6.6%	20.0%
2023	29 314	27.4%	79.8%	-	8.0%	5.6%

Inoltre, dall'entrata in vigore dell'art. 179decies del Codice penale svizzero il 1° settembre 2023, la Svizzera ha già registrato 478 casi di usurpazione d'identità nel 2023 di cui il 60.7% riguardava reati digitali¹⁴. I tassi di chiarimento e di condanna non sono ancora disponibili.

Per quanto riguarda le cifre relative all'appropriazione indebita (art. 138 CP) e all'amministrazione infedele (art. 158 CP), il numero di reati registrati è significativamente inferiore a quello delle frodi, con tassi di chiarimento e di condanna più elevati. In media, tra il 2020 e il 2022, la Svizzera avrà registrato 1770 reati di appropriazione indebita, con un tasso di chiarimento di 88% e un tasso di condanna di 34%. Per l'amministrazione infedele, la media è stata di 311 reati, con un tasso di liquidazione di 94.3% e un tasso di condanna di 45.1%.

“La Svizzera ha recentemente regolamentato alcune attività di marketing nei servizi finanziari attraverso la LSerFi”

Per quanto riguarda le pratiche commerciali sleali (o concorrenza sleale, art. 23 LCSi), secondo le statistiche dei reclami del SECO¹⁵ per il 2023, ci sono stati solo 22 reclami relativi agli investimenti. La cosa che più infastidisce la popolazione svizzera saranno le telefonate pubblicitarie. L'inganno si posizionerebbe solo al terzo posto. In totale, nel 2023 saranno registrate solo 11 denunce penali, con 6 condanne e 9 decreti di non luogo a procedere. Sebbene il telemarketing possa essere fastidioso, è difficile credere che rappresenti il rischio più significativo di concorrenza sleale per i concorrenti, i clienti o l'economia svizzera. Tra l'altro, la Svizzera ha recentemente regolamentato alcune attività di marketing nei servizi finanziari attraverso la LSerFi, tra cui l'obbligo di fornire informazioni sui rischi (o

¹⁰ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/attualita/novita-sul-portale.assetdetail.30566149.html>

¹¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/criminalita-diritto-penale.html>

¹² Un reato si considera chiarito quando la polizia è in grado di identificare almeno una persona quale autrice di tale reato. Se si tratta di un reato collettivo, ossia di un gruppo di persone imputate, il reato è già considerato chiarito quando una sola persona del collettivo sia stata identificata.

¹³ Il tasso riguarda le condanne di adulti e minori: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/criminalita-diritto-penale/giustizia-penale.html>

¹⁴ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/it/home/statistiche/criminalita-diritto-penale/polizia/criminalita-digitale.html>

¹⁵ https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/statistische_angaben.html

“pericolosità”, art. 3 let. i LCSI) relativi agli investimenti e ai servizi finanziari. La FINMA svolge anche un ruolo nella lotta alle pratiche commerciali sleali nel settore finanziario.

Si può notare che la frode sembra essere il reato con un *modus operandi* di criminalità digitale più ricorrente in Svizzera nel 2023¹⁶. Il numero di reati di frode registrati dalla polizia in Svizzera è in aumento, mentre il tasso di chiarimento è in calo, così come il numero di condanne. Queste ultime non rappresentano il 50% dei reati di frode chiariti dalla polizia. L'aumento dei reati relativi alle frodi sugli investimenti online, di cui sono stati registrati 2356 episodi nel 2023, segue questa tendenza, con un tasso di chiarimento nel 2023 che è meno di un terzo di quello registrato nei due anni precedenti.

Le ragioni di queste tendenze al rialzo e al ribasso sono certamente diverse. L'aumento delle vendite online, l'arrivo delle criptovalute e lo sviluppo dei servizi finanziari online, che riducono la necessità di un rapporto stretto con l'impresa (o il consulente), contribuiscono certamente all'aumento delle frodi registrate. Gli autori non sono sempre in Svizzera e i siti web utilizzati per commettere il reato possono essere sotto giurisdizione estera. Anche la durata delle indagini penali e degli appelli, che influenzano il

“La giustizia penale svizzera - sull'orlo del collasso”

momento in cui una condanna viene iscritta nel casellario giudiziario¹⁷, giocano un ruolo importante. L'allarme lanciato nell'aprile 2024 sul sovraccarico del sistema giudiziario svizzero – “sull'orlo del collasso”¹⁸ - potrebbe spiegare anche il calo del tasso di chiarimento, oltre al basso tasso di condanne.

Anche se la frode (art. 146 CP) rappresenta solo un "rischio medio" di riciclaggio di denaro¹⁹, la frode con usurpazione d'identità (art. 179decies CP) e/o l'uso fraudolento di un computer (art. 147 CP) sono rischi significativi per i clienti. Sebbene i saldi dei conti siano spesso inferiori a CHF 10'000.00 quando viene segnalato un sospetto di riciclaggio di denaro all'Ufficio di comunicazione in materia di riciclaggio di denaro (MROS) con frode come reato preliminare, questi saldi non riflettono le somme frodate. In effetti, i clienti possono perdere tutti i loro risparmi, o addirittura la pensione di vecchiaia, superando talvolta le centinaia di migliaia di franchi svizzeri

In generale, la criminalità economica rappresenta anche un rischio significativo per la reputazione dei professionisti dei vari settori economici e per la fiducia dei clienti, per non parlare del buon sviluppo dell'economia svizzera. Sebbene sia possibile assicurarsi contro alcuni rischi, ossia trasferire parte del rischio alle compagnie di assicurazione, ciò non è sempre possibile. Sebbene non sia impossibile presentare una denuncia penale o ottenere una condanna, questa non è la strada più rapida e non c'è la certezza della restituzione dei fondi o di un risarcimento. Quando si tratta di combattere la criminalità economica, la cosa migliore è di prevenirla.

“La cosa migliore è di prevenirla”

¹⁶ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/criminalite-droit-penal/police/criminalite-numerique.html>

¹⁷ Le statistiche sulle condanne penali degli adulti (SUS) si basano sulle sentenze registrate nel casellario giudiziario. Le condanne non vengono registrate fino all'entrata in vigore della sentenza. Tuttavia, eventuali ricorsi possono richiedere diversi anni per essere esaminati e, se la condanna viene confermata, viene iscritta nel casellario giudiziario con la data della decisione di primo grado.

¹⁸ *Surcharge des autorités cantonales de poursuite pénale*, La Conferenza delle direttrici e dei direttori dei dipartimenti cantonali di giustizia e polizia (CCDGP), 12.04.2024, <https://www.kkjpd.ch/newsreader-fr/mm-srk-2.html>

¹⁹ *Valutazione nazionale dei rischi, Rapporto sulla valutazione nazionale dei rischi legati al riciclaggio di denaro e al finanziamento del terrorismo in Svizzera*, Rapporto del Gruppo di coordinamento interdipartimentale per la lotta contro il riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo (GCRF), Ottobre 2021.

PROTEGGERE I CLIENTI NELL'INTERESSE DELL'ECONOMIA SVIZZERA

“Trattare con imprese autorizzate e sottoposte a vigilanza prudenziale riduce notevolmente i rischi per i clienti”

FINSOM ricorda che i rischi inerenti²⁰ alla criminalità economica nel settore finanziario sono significativi e riguardano sia i clienti che i professionisti

La regolamentazione e la vigilanza prudenziale del mercato finanziario mirano, tra l'altro, a “proteggere i creditori, gli investitori e gli assicurati dalle conseguenze di un eventuale fallimento di istituti, da pratiche commerciali sleali o da disparità di trattamento”²¹. Inoltre, contribuisce a prevenire la criminalità economica nel settore finanziario.

Trattare con imprese autorizzate e sottoposte a vigilanza prudenziale riduce notevolmente i rischi per i clienti. Tuttavia, non è sufficiente verificare che un'impresa o un consulente sia autorizzato a operare nel settore finanziario²². Bisogna anche accertarsi che la persona con cui si ha a che fare sia quella che dichiara di essere.

Per proteggersi, i clienti del settore finanziario possono ottenere informazioni dalla FINMA, che mette a disposizione una serie di risorse per aiutarli²³. FINSOM evidenzia i 10 consigli della FINMA per proteggersi da fornitori di servizi poco seri²⁴, che possono essere utilizzati (per analogia) anche quando i clienti fanno affari con imprese di altri settori economici. Anche il servizio intercantonale svizzero per la Prevenzione Svizzera della Criminalità (PSC) pubblica informazioni utili²⁵ su come evitare di cadere in certe trappole.

“Accertarsi che la persona con cui si ha a che fare sia quella che dichiara di essere.”

Le imprese autorizzate possono anche contribuire a tutelare la fiducia dei clienti necessaria per il buon sviluppo degli affari, in particolare gestendo adeguatamente i rischi aziendali e garantendo una condotta esemplare - anche di fronte a clienti insoddisfatti. In quanto soggetti con competenze tecniche più approfondite nel loro settore rispetto ai clienti privati, anche le imprese autorizzate (che sono a loro volta clienti professionali o istituzionali) possono svolgere un ruolo importante nell'individuare la concorrenza sleale sul mercato finanziario. Le imprese autorizzate possono anche segnalare alla FINMA le attività illegali nel settore finanziario svizzero che rappresentano un rischio sia per i clienti che per il successo

delle imprese legittime, o addirittura per il corretto sviluppo dell'economia svizzera. Possono inoltre denunciare alla giustizia penale i reati penali perseguiti d'ufficio, come la frode, l'appropriazione indebita e l'amministrazione infedele.

“Le imprese autorizzate possono anche contribuire a tutelare la fiducia dei clienti necessaria per il buon sviluppo degli affari”

Infine, i clienti e le imprese possono contribuire a tutelare i propri interessi sostenendo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della regolamentazione, della vigilanza prudenziale, della mediazione commerciale e delle autorità giudiziarie, nonché della qualità delle informazioni disponibili al pubblico.

²⁰ Il “rischio inerente” è definito come il rischio iniziale, prima dell'adozione di qualsiasi misura di controllo. Il “rischio residuo” è il rischio che rimane dopo l'attuazione delle misure di controllo. Il controllo del rischio comporta l'implementazione di soluzioni per evitare, prevenire e ridurre i rischi.

²¹ <https://www.finma.ch/it/finma/attivita/>

²² <https://finsom.ch/avvertenze-contro-luso-improprio-delle-iscrizioni-nel-registro-pubblico/>

²³ <https://www.finma.ch/it/finma-public/>

²⁴ <https://finsom.ch/dieci-raccomandazioni-per-tutelarsi-dagli-offerenti-poco-seri/>

²⁵ Esempio “frode di investimento online”: <https://www.skppsc.ch/it/temi/internet/truffe-sugli-investimenti-online/>

L'ECESSO E L'INSUFFICIENZA DEGLI ORGANI DI MEDIAZIONE COMMERCIALE

Dal 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)²⁶, 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 consumatori²⁷, all'Ufficio federale del consumo (UFDC)²⁸ o a un'autorità giudiziaria.

“Il tasso di reclami relativi ai servizi bancari e ai contratti assicurativi è superiore a quello dei servizi finanziari”

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.

In alcuni casi, il cliente può scegliere di segnalare l'impresa alla Segreteria di Stato dell'economia (SECO)²⁹, alla Commissione svizzera per la Léaltà³⁰,

“Esistono più organi di mediazione per i servizi finanziari che per i servizi bancari e i contratti assicurativi”

²⁶ 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.

²⁷ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/it/home/konsumenteninformationen/konsumentenorganisationen.html>

²⁸ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/it/home/konsumenteninformationen/konsumenten-hotline.html>

²⁹ https://www.seco.admin.ch/seco/it/home/Werbe_Geschaeftsmethoden/Unlauterer_Wettbewerb/Beschwerde_melden.html

³⁰ <https://www.faire-werbung.ch/it/>

alla Commissione per la concorrenza (COMCO)³¹ o a un'autorità di vigilanza prudenziale (ad esempio la FINMA³², la Commissione di alta vigilanza della previdenza professionale CAV PP³³).

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.

“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”

NECESSITÀ DI UNA RIFLESSIONE A LIVELLO FEDERALE

“Sarebbe preferibile che la Svizzera garantisca le condizioni ottimali per il corretto funzionamento della libera economia”

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 reclami 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 garantisca 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.

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, come per altri settori dell'economia, 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.

“Sarebbe inoltre preferibile trovare soluzioni realmente efficienti ed efficaci per alleggerire le autorità giudiziarie”

³¹ <https://www.weko.admin.ch/weko/it/home.html>

³² <https://www.finma.ch/it/finma-public/segnalare/>

³³ <https://www.oak-bv.admin.ch/it/commissione-di-alta-vigilanza-della-previdenza-professionale-cav-pp>

Grazie per la vostra attenzione

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Svizzera

Geneva – Zürich – Ticino - Valais

Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny

www.finsom.ch