FINSOM

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

Principio

Le controversie su pretese giuridiche tra il cliente e il fornitore di servizi finanziari sono risolte, per quanto possibile, da un organo di mediazione nell'ambito di una procedura di mediazione.[1]

Mediazione LSerFi[2]

- ◊ La mediazione è una procedura di risoluzione delle controversie che deve essere non burocratica, equa, rapida, imparziale e confidenziale.
- ◊ La procedura dovrebbe essere economica o gratuita per il cliente.
- ◊ L'organo di mediazione nomina il mediatore.
- ◊ L'impresa è obbligata a partecipare alla procedura.
- ◊ Il procedimento si svolge nella lingua concordata tra le parti o nella lingua nazionale scelta dal cliente.
- ◊ Lo scopo della procedura è quello di trovare una soluzione comune tra le parti.
- ◊ Il successo della procedura dipende dalla volontà delle parti di trovare una soluzione comune.

Ruolo dell'Ombudsman

L'Ombudsman interviene tra le parti in conflitto o in controversia come terzo neutrale per aiutarle a risolverlo o a trovare una soluzione comune.

L'Ombudsman adotta le misure opportune ai fini della mediazione, purché quest'ultima non sembri a priori priva di prospettive di successo. Valuta liberamente i casi che gli sono sottoposti e non è vincolato a istruzioni. Se non è possibile raggiungere un accordo o se questo si prospetta irraggiungibile, l'Ombudsman può fornire alle parti, sulla base delle informazioni di cui dispone, una propria valutazione di fatto e di diritto della controversia e integrarla nella comunicazione di conclusione della procedura. L'Ombudsman valuta liberamente i casi che gli sono sottoposti e non è vincolato a istruzioni ma non ha poteri decisionali.

Ruolo dell'Organo di mediazione

L'Ombudsman dovrebbe essere (ed essere anche visto come) indipendente e imparziale come un giudice - con la competenza giuridica e tecnica per risolvere le controversie finanziarie con autorità. Ciò deve riflettersi nelle modalità di nomina e di governance dell'organo di mediazione.

Condizioni LSerFi

Una domanda di Mediazione Commerciale può essere accolta in ogni momento se:

- ◊ È stata presentata secondo le istruzioni di FINSOM disponibili su **www.finsom.ch**.
- ◊ Il cliente rende verosimile di aver precedentemente informato l'impresa sul proprio punto di vista e di aver cercato di trovare un accordo.
- ◊ Non è palesemente abusiva.
- ◊ Non è già stata svolta una procedura di mediazione riguardante la stessa causa.
- ◊ Né un'autorità di conciliazione, né un'autorità giudiziaria, né un tribunale arbitrale, né un'autorità amministrativa è o è stata investita della causa.

FINSOM

- ◊ Organo di mediazione LSerFi riconosciuto dal Dipartimento federale delle finanze (DFF) nel 2020.
- ◊ Primo organo di mediazione nel settore finanziario svizzero ad agire nell'interesse pubblico.
- ◊ Un'indipendenza unica sulla piazza finanziaria svizzera che garantisce l'imparzialità.
- ◊ Specializzato in mediazione nel settore finanziario.
- ◊ La procedura davanti a FINSOM è gratuita per il cliente.

[1] Art. 74 della Legge sui servizi finanziari (LSerFi).
[2] Le regole di mediazione e gli altri requisiti LSerFi possono differire dalle regole applicate in altre aree di mediazione o da altre organizzazioni/istituzioni attive nella mediazione.

Copyright © FINSOM 11.04.25