



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

RAPPORTO DI ATTIVITÀ 2024

Financial Services Ombudsman (FINSOM) è un ufficio di mediazione specializzato 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 (DFF) 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 ufficio 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/LSerFi per l'anno civile 2024, 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.

Mediazione Commerciale/LSerFi

Nel 2024, FINSOM ha trattato un totale di 122 richieste, di cui 118 riguarda la Mediazione Commerciale/LSerFi.

Richieste	118
Reati economici	31%
Reclamo ³	91%
Informazioni	9%

Lingua	118
EN	63%
DE	20%
FR	15%
IT	2%

Domicilio	118
Estero	82%
Svizzera	9%
Sconosciuto	9%

Reclamo	107
Respinto	97%
Ammesso alla mediazione	3%

Reclamo Respinto	104
FINSOM non è competente ⁴ - rinviato	91%
“Condizioni di accesso” ⁵ non soddisfatte	9%

FINSOM non è competente - rinviato	95
Altre autorità competenti	31%
Altro ufficio mediazione sett. finanziario CH	42%
Altro ufficio mediazione CH	5%
Altro membro FIN-NET o INFO-Network	4%
Fornitore interessato	7%
Altri	10%

La maggior parte delle richieste proviene da clienti privati all'estero. FINSOM tratta anche richieste di clienti in Svizzera, clienti professionali e fornitori affiliati. I clienti possono essere persone fisiche o giuridiche.

¹ Rete internazionale di ombudsmen 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

³ O “richieste di mediazione”.

⁴ “Competente” per condurre una mediazione ai sensi dell'art. 98 OSerFi o dello statuto di FINSOM.

⁵ Art. 75 cpv. 4 LSerFi.

Le richieste possono riguardare informazioni su come proteggersi da reati economici, presentare un reclamo a un fornitore o risolvere una controversia. Le richieste riguardano soprattutto reclami (o “richieste di mediazione”) relativi, ad esempio, a pretese finanziarie, alla condotta o al rispetto degli obblighi dei fornitori.

“In alcuni casi, il reclamo riguardava un fornitore che distribuiva i propri servizi o strumenti tramite fornitori affiliati.”

Tra le 118 richieste trattate da FINSOM nel 2024, ci sono 11 richieste di informazioni e 107 reclami, di cui 36 riguardanti reati economici. Tra queste richieste, FINSOM ha trattato 1 richiesta di informazioni e 14 reclami riguardanti fornitori affiliati.

Nel 2024 sono state ammesse alla mediazione solo 3 reclami riguardanti fornitori affiliati, di cui 1 ha richiesto la partecipazione del fornitore (art. 78 LSerFi). Le altre sono state risolte senza tale partecipazione o non avevano alcuna possibilità di successo (art. 75 cpv. 7 LSerFi).

Delle 104 reclami respinti, 95 non rientravano nella “competenza” di FINSOM (art. 98 OSerFi⁶) poiché le lamentele del cliente non riguardavano un fornitore affiliato. In alcuni casi, il reclamo riguardava un fornitore che distribuiva i propri servizi o strumenti tramite fornitori affiliati. In 9 casi, FINSOM era l'ufficio di mediazione (o “l'organo di mediazione”) competente per condurre una procedura, ma le “condizioni di accesso” (art. 75 cpv.4 LSerFi) alla mediazione non erano soddisfatte.

FINSOM effettua un “esame preliminare” dei reclami al fine di verificare la propria competenza e le condizioni di accesso alla mediazione. Tale esame può durare da pochi minuti a diverse ore, distribuite su uno o più giorni. In caso di reclamo ammesso alla mediazione, la durata massima della procedura è limitata, in linea di principio, a 90 giorni. Il limite di 90 giorni può essere prorogato con il consenso delle parti, se la procedura ha possibilità di giungere a una risoluzione. L'esame preliminare e la procedura di mediazione si svolgono a distanza, per telefono, videoconferenza o per iscritto. La vicinanza fisica delle parti all'ufficio di mediazione o al mediatore designato non è essenziale né richiesta. Se un reclamo viene respinto, FINSOM orienta (se possibile) il richiedente verso un altro ufficio di mediazione, un'autorità competente o il fornitore interessato, ad esempio. Questi ultimi possono avere sede in Svizzera o all'estero.

Elevato tasso di reclami respinti

I due motivi principali di rifiuto nel 2024 sono:

“La maggior parte riguarda fornitori non affiliati.”

- 1) FINSOM non era l'ufficio di mediazione competente per condurre una mediazione (art. 98 OSerFi).
- 2) Il cliente non aveva ancora reclamato presso il fornitore affiliato (art. 75 cpv. 4 lett. b LSerFi).

Sebbene il numero di reclami trattati da FINSOM continui ad aumentare rispetto agli anni precedenti, la maggior parte riguarda fornitori non affiliati, attività bancarie o di pagamento, criptovalute o frodi.

⁶ Ordinanza sui servizi finanziari (OSerFi).

Lotta contro i reati economici nel settore finanziario

Tra i reati contro il patrimonio relativi al settore finanziario svizzero segnalati a FINSOM, la frode negli investimenti è sempre il più ricorrente. Oltre alle offerte di servizi o prodotti finanziari fittizi, queste frodi iniziali sono spesso seguite da offerte di servizi volti a recuperare i beni rubati, anch'essi fittizi.

Se l'offerta non è semplicemente fittizia, può anche essere ingannevole ai sensi della Legge contro la concorrenza sleale (LCSI)⁷. Può anche accadere che i fornitori esercitino un'attività "senza autorizzazione, riconoscimento, abilitazione, registrazione o affiliazione" (art. 44 LFINMA⁸).

L'Autorità federale di vigilanza sui mercati finanziari (FINMA)⁹ e altre autorità e organizzazioni svizzere e internazionali pubblicano informazioni utili per proteggersi dai reati economici nel settore finanziario. Tra le altre cose, nel settembre 2024 l'Ufficio federale della cibersicurezza (UFCS) ha pubblicato esempi concreti di frodi relative al recupero di averi¹⁰. A complemento della lista nera della FINMA¹¹, i clienti possono consultare anche la lista nera dell'International Organization of Securities Commission (IOSCO)¹² e la lista nera della polizia cantonale di Zurigo¹³, ad esempio.

"La diligenza ragionevole richiesta ai clienti non è inoltre facilitata."

Nonostante la disponibilità delle informazioni di cui sopra, i clienti non sempre sanno come procedere per tutelarsi. La diligenza ragionevole richiesta ai clienti non è inoltre facilitata dalla crescente complessità della regolamentazione del settore finanziario e dai numerosi elenchi o registri pubblici da consultare.

Osservazioni relative alle pratiche commerciali

FINSOM osserva che i clienti privati non sempre sono adeguatamente informati del fatto che strumenti destinati a investitori "professionali" (art. 4 LSerFi) o "qualificati" (art. 10 LICol¹⁴) possono essere inseriti nel loro portafoglio o loro raccomandati. I clienti privati non sono inoltre sempre adeguatamente informati dei rischi che ne derivano né della possibilità di rinunciare a tali strumenti.

Inoltre, non è sempre possibile per la clientela limitare gli investimenti o le raccomandazioni a strumenti concepiti per gli investitori privati. Questi ultimi possono anche essere sconsigliati dal fissare una tale restrizione. Quando i clienti privati cercano di liquidare i propri investimenti, possono essere insoddisfatti e reclamare.

FINSOM ricorda che il regolamento del mercato finanziario svizzero permette la distribuzione di strumenti concepiti per investitori professionali a investitori privati sotto determinate condizioni.

"I clienti non sempre sanno come procedere per tutelarsi."

"Non è sempre possibile di limitare gli investimenti a strumenti concepiti per gli investitori privati."

⁷ Esempio: F. Burgener, *Concurrence déloyale: Les commissions d'un intermédiaire peuvent-elles être confisquées ?*, 09 aprile 2024, <https://edbf.ch/1336/>

⁸ Legge sulla vigilanza dei mercati finanziari (LFINMA).

⁹ <https://www.finma.ch/it/finma-public/wie-sie-sich-schuetzen-koennen/>

¹⁰ https://www.ncsc.admin.ch/ncsc/it/home/aktuell/im-fokus/2024/wochenrueckblick_38.html

¹¹ <https://www.finma.ch/it/finma-public/warnungen/>

¹² <https://www.iosco.org/i-scan/>

¹³ <https://cybercrimepolice.ch/fr/warnliste>

¹⁴ Legge sugli investimenti collettivi (LICol).

A titolo di esempio, la LICol prevede la possibilità di distribuire investimenti collettivi destinati a investitori “qualificati” a clienti privati con “*un rapporto durevole di gestione patrimoniale o di consulenza in investimenti*”. Tuttavia, si applicano le condizioni di cui all'art. 10 cpv. 3ter lett. b LICol (precisate all'art. 6a OICol¹⁵).

Efficienza ed efficacia della mediazione nel settore finanziario

Oltre alle richieste relative a servizi o strumenti finanziari ai sensi della LSerFi, FINSOM riceve richieste da clienti insoddisfatti relative ad altre attività, come servizi bancari o di pagamento e criptovalute.

Se FINSOM non è l'organo di mediazione competente per condurre una mediazione, FINSOM indirizza i clienti ad un altro organo per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in Svizzera¹⁶ o all'estero¹⁷, se possibile.

“Non è sempre possibile indirizzare gli investitori privati insoddisfatti a un ufficio di mediazione

specializzato e competente in Svizzera.”

Sebbene esistano già 11 uffici di mediazione riconosciuti nel settore finanziario svizzero¹⁸, questi non coprono tutti i tipi di servizi o prodotti offerti in Svizzera. Inoltre, nonostante l'esistenza di 8 organi di mediazione per i servizi finanziari riconosciuti dal DFF¹⁹, non è sempre possibile indirizzare gli investitori privati insoddisfatti a un ufficio di mediazione specializzato e competente in Svizzera.

Attualmente, la competenza degli uffici di mediazione commerciale riconosciuti nel settore finanziario svizzero dipende dall'affiliazione del fornitore. Tuttavia, non tutti i fornitori o le parti che potrebbero essere interessati da un reclamo sono affiliati. L'obbligo di affiliazione previsto dall'art. 77 LSerFi riguarda solo i fornitori di servizi finanziari che servono clienti privati (incluso “opt-out”). L'affiliazione volontaria è rara.

Uffici di mediazione commerciale adatti alle necessità del settore finanziario svizzero, la cui competenza sarebbe determinata da un mandato legale e dal tipo di servizio o prodotto (anziché dall'affiliazione), consentirebbero alla mediazione commerciale di contribuire maggiormente alla gestione dei rischi e allo sgravio delle autorità giudiziarie. Ciò ottimizzerebbe anche l'efficienza dei costi e l'efficacia della regolamentazione.

Grazie per l'attenzione

Financial Services Ombudsman (FINSOM) - Svizzera

Ginevra – Zurigo – Ticino - Vallese
Avenue de la Gare 66, CH - 1920 Martigny
www.finsom.ch

¹⁵ Ordinanza sugli investimenti collettivi (OICol).

¹⁶ <https://www.konsum.admin.ch/bfk/it/home/konsumenteninformationen/ombudsstellen.html>

¹⁷ FIN-NET (https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_it) o Info-Network (<https://www.networkfso.org/>)

¹⁸ <https://www.finma.ch/it/finma-public/>

¹⁹ <https://www.efd.admin.ch/it/organo-mediazione>