



# MEDIAZIONE COMMERCIALE



# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

1.	FINALITÀ .....	2
2.	AMBITO DI APPLICAZIONE .....	2
3.	ORGANO DI MEDIAZIONE .....	2
3.1.	Ombudsman .....	2
3.2.	Hotline.....	2
3.3.	Mediatori e Periti .....	2
3.4.	Indipendenza e imparzialità .....	3
4.	MEDIAZIONE COMMERCIALE.....	3
4.1.	Ambito .....	3
4.2.	Regole generali .....	3
4.3.	Confidenzialità .....	4
4.4.	Condizioni di accesso .....	4
4.5.	Svolgimento .....	5
4.6.	Durata.....	5
4.7.	Fine della procedura.....	5
4.8.	Spese di procedura .....	5
5.	ENTRATA IN VIGORE.....	6

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

### 1. FINALITÀ

1. Sulla base dei compiti e dei poteri della Direzione previsti dallo Statuto, il presente regolamento concretizza la procedura di **Mediazione Commerciale/LSerFi** e completa lo Statuto.
2. Le regole di procedura soddisfano i requisiti della mediazione ai sensi della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) e della mediazione ai sensi del Codice di procedura civile (CCP).

### 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

3. I destinatari del presente regolamento sono:
  - a. Le parti a una procedura di mediazione e i loro rappresentanti.
  - b. L'Organo di mediazione<sup>1</sup> (sez. 3).

### 3. ORGANO DI MEDIAZIONE

#### 3.1. Ombudsman

4. Il Direttore dell'*Organo di mediazione* (FINSOM) è anche un Mediatore. È l'*Ombudsman*.
5. La nomina e i compiti dell'Ombudsman sono definiti nello Statuto.

#### 3.2. Hotline

6. La Hotline riceve la domanda di mediazione.
7. Effettua un *esame preliminare* per determinare se la domanda soddisfa le condizioni di accesso (sez. 4.4) e decide se ammetterla o rifiutarla.
8. Se la domanda è rifiutata, la Hotline cercherà, per quanto possibile, di indirizzare il richiedente verso un approccio o una procedura più appropriata.
9. Se la domanda è ammessa, la Hotline prende le misure opportune per organizzare la procedura di mediazione, purché quest'ultima non sembri a priori priva di prospettive di successo.

#### 3.3. Mediatori e Periti

10. Le persone designate da FINSOM per condurre le procedure di mediazione e per effettuare valutazioni indipendenti sono i *Mediatori*.
11. Le persone nominate da FINSOM per effettuare valutazioni indipendenti sono i *Periti*.

---

<sup>1</sup> O *Ufficio di mediazione*.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

### 3.4. Indipendenza e imparzialità

12. L'Ombudsman, la Hotline, i Mediatori e i Periti sono liberi di valutare i casi loro sottoposti. Non sono soggetti ad alcuna direttiva.

## 4. MEDIAZIONE COMMERCIALE

### 4.1. Ambito

13. La procedura di mediazione può essere un'alternativa a una procedura di conciliazione, giudiziaria, arbitrale o amministrativa.
14. La Mediazione Commerciale riguarda il rapporto tra *un fornitore e un cliente*<sup>2</sup> (esistente o potenziale).
15. In caso di insoddisfazione, il cliente deve innanzitutto presentare un reclamo al fornitore e cercare di raggiungere un accordo con lui prima di rivolgersi all'Organo di mediazione.
16. In caso di conflitto o disaccordo tra un fornitore e un cliente, la Mediazione Commerciale incoraggia le parti a cercare di trovare soluzioni da sole *prima* che la situazione degeneri fino alla rottura della relazione d'affari, o di ricorrere a un'autorità di conciliazione, a un tribunale, a un tribunale arbitrale o a un'autorità amministrativa.
17. FINSOM può anche essere designata per una procedura di mediazione *durante* una procedura di conciliazione, arbitrato, giudiziaria o amministrativa. La procedura di conciliazione, arbitrato o giudiziaria deve tuttavia essere interrotta.
18. L'oggetto dell'insoddisfazione può riguardare i crediti, ma anche qualsiasi tipo di diritto legittimo, come il diritto di ottenere documenti o la protezione dei dati, nonché il rispetto delle regole di condotta, la trasparenza nel punto vendita, la qualità o il servizio post-vendita.<sup>3</sup>
19. L'Organo di mediazione non si sostituisce alle organizzazioni di tutela dei consumatori o alle organizzazioni che difendono gli interessi dei fornitori. FINSOM non è inoltre un consulente legale, sociale, medico o terapeutico.

### 4.2. Regole generali

20. FINSOM è competente a condurre mediazioni riguardanti un fornitore affiliato.
21. Se la domanda *unilaterale* di mediazione del cliente è ammessa, il fornitore è tenuto a rispondere alle richieste dell'ufficio di mediazione.
22. Se lo stesso problema che coinvolge lo stesso fornitore ha un impatto su più clienti, questi possono nominare un rappresentante comune.
23. La procedura di mediazione deve essere non burocratica, equa, rapida e imparziale. È confidenziale (sez. 4.3).

---

<sup>2</sup> Cliente privato, professionale o istituzionale, persona fisica o morale.

<sup>3</sup> Messaggio LSerFi, p. 8195

## FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

### Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

24. Il risultato della procedura dipende dalla volontà delle parti. FINSOM non emette una decisione, né propone un giudizio.
25. La presentazione di una domanda di mediazione a FINSOM non preclude un'azione civile. Tuttavia, la domanda non sospende o limita i termini legali, come quelli relativi alla prescrizione, alla confisca o ai procedimenti giudiziari o amministrativi. Le parti sono responsabili del rispetto di tali termini.

#### 4.3. Confidenzialità

26. Le dichiarazioni o la corrispondenza tra FINSOM e le parti possono essere scritte o orali.
27. Se la domanda è *unilaterale*, FINSOM non contatta l'altra parte senza l'accordo della parte richiedente.
28. Le parti non hanno il diritto di consultare la corrispondenza tra FINSOM e l'altra parte.
29. Le parti non hanno il diritto di condividere tra loro la corrispondenza con FINSOM.
30. La corrispondenza o le informazioni scambiate tra le parti e trasmesse a FINSOM da una delle parti non sono confidenziali nei confronti dell'altra parte.
31. Le dichiarazioni rese dalle parti nell'ambito della procedura di mediazione e la corrispondenza intercorsa tra una parte e FINSOM non possono essere utilizzate in un'altra procedura né essere condivise con terzi (comprese le autorità giudiziarie, di vigilanza o amministrative).
32. Le informazioni accessibili al pubblico non sono confidenziali.

#### 4.4. Condizioni di accesso

33. Un reclamo o una richiesta di mediazione può essere presentato da un cliente<sup>4</sup> (esistente o potenziale) o da un fornitore.
34. Per essere ammessi, devono essere soddisfatte le seguenti condizioni:
  - a. Il reclamo o la domanda deve essere presentato secondo le istruzioni di FINSOM.
  - b. FINSOM è competente per condurre una mediazione (sez. 4.2).
  - c. Il richiedente deve dimostrare di aver informato la controparte del suo punto di vista e di aver cercato di raggiungere un accordo con lei.
  - d. Il reclamo o la domanda non deve essere manifestamente abusivo.
  - e. Se nessuna autorità di conciliazione, tribunale, tribunale arbitrale o autorità amministrativa è o è stata investita del caso, e se la mediazione non è già stata condotta nello stesso caso, la domanda può essere *unilaterale*. In caso contrario, la domanda deve essere *comune* e ogni procedimento giudiziario o arbitrale deve essere sospeso durante la mediazione.
35. Se le condizioni di cui sopra non sono soddisfatte, il reclamo o la domanda sarà rifiutato.
36. Una richiesta *unilaterale* non può essere ammessa più di una volta per lo stesso caso.

---

<sup>4</sup> Cliente privato, professionale o istituzionale, persona fisica o morale.

## FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

### Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

#### 4.5. Svolgimento

37. La procedura può avvenire a distanza o di persona, su decisione del Mediatore.
38. La procedura può essere condotta in francese, inglese, italiano o tedesco, a seconda della lingua concordata tra le parti<sup>5</sup> o scelta dal cliente.
39. Il Mediatore ascolta le parti e cerca di conciliarle.
40. Il Mediatore può richiedere alle parti discussioni, informazioni o documenti in qualsiasi momento.
41. Il Mediatore può effettuare *una valutazione materiale e/o giuridica indipendente* sulla base delle informazioni a sua disposizione ma non emette una decisione, né propone un giudizio.
42. Il Mediatore si avvale di un Perito per completare le sue competenze, se necessario.
43. La conclusione di un accordo è subordinata alla volontà delle parti.
44. Al termine della procedura, il Mediatore comunica alle parti la chiusura della procedura.

#### 4.6. Durata

45. L'esito della procedura di mediazione sarà comunicato entro 90 giorni civili dalla data di ammissione del reclamo o della richiesta.
46. Il termine di 90 giorni può essere prorogato con il consenso delle parti, se la procedura ha possibilità di giungere a una risoluzione.

#### 4.7. Fine della procedura

47. La procedura di mediazione si conclude nei seguenti casi:
  - a. Il conflitto o disaccordo tra le parti è risolto.
  - b. Le condizioni di accesso non sono più soddisfatte.
  - c. Un richiedente ritira la sua richiesta o pone fine alla procedura di mediazione.
  - d. Il mediatore conclude che la procedura non ha possibilità di successo.

#### 4.8. Spese di procedura

48. In caso di domanda *unilaterale* secondo la sez. 4.4, le spese di procedura sono a carico del fornitore affiliato.
49. In caso di domanda *comune* secondo la sez. 4.4, le parti devono concordare la ripartizione delle spese di procedura.
50. FINSOM può richiedere pagamenti anticipati.

---

<sup>5</sup> Secondo le condizioni contrattuali, la lingua dei documenti contrattuali o la lingua di comunicazione abituale tra le parti.

## **FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)**

Mediazione Commerciale/LSerFi

*Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.*

### **5. ENTRATA IN VIGORE**

Tale regolamento è stato adottato dalla Direzione il **28 agosto 2025**. È approvato dal Dipartimento federale delle finanze (DFF).

*In caso di difficoltà interpretative dovute a discordanze tra le versioni in lingua francese e in lingua italiana del presente statuto, farà fede la versione in lingua francese.*