



MEDIAZIONE COMMERCIALE



FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Mediazione Commerciale

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.....	2
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	4
4.6. Durata	5
4.7. Fine della procedura	5
4.8. Spese di procedura.....	5
5. ENTRATA IN VIGORE.....	5

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Mediazione Commerciale

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 (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 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.

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*.

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.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Mediazione Commerciale

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

4. MEDIAZIONE COMMERCIALE

4.1. Ambito

13. La Mediazione Commerciale riguarda il rapporto tra *professionisti e i loro clienti* (privati o imprese).
14. In caso di insoddisfazione, il cliente deve innanzitutto presentare un reclamo al professionista e cercare di raggiungere un accordo con lui prima di rivolgersi all'Organo di mediazione.
15. In caso di conflitto commerciale, 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.
16. FINSOM può anche essere designato per una procedura di mediazione a seguito di un ricorso a un'autorità di conciliazione, a un tribunale, a un tribunale arbitrale o a un'autorità amministrativa.
17. 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.¹
18. La procedura di mediazione può essere un'alternativa a una procedura di conciliazione, giudiziaria, arbitrale o amministrativa.
19. L'Organo di mediazione non si sostituisce alle organizzazioni di tutela dei consumatori o alle organizzazioni che difendono gli interessi dei professionisti. FINSOM non è inoltre un consulente legale, sociale, medico o terapeutico.

4.2. Regole generali

20. FINSOM è competente a condurre mediazioni riguardanti una impresa affiliata a FINSOM (o "un professionista").
21. A condizione che siano soddisfatte le condizioni di accesso (sez. 4.4), la procedura di mediazione può essere aperta in qualsiasi momento.
22. Se la domanda unilaterale di mediazione del cliente è ammessa, il professionista è tenuto a parteciparvi.
23. Se gli stessi problemi che coinvolgono lo stesso professionista riguardano più clienti, questi possono nominare un rappresentante comune.
24. La procedura di mediazione deve essere non burocratica, equa, rapida e imparziale. È confidenziale (sez. 4.3).
25. Il risultato della procedura dipende dalla volontà delle parti. FINSOM non emette una decisione, né propone un giudizio.

¹ Messaggio LSerFi, p. 8195

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Mediazione Commerciale

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

26. 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

27. Se la domanda è unilaterale (punto 4.4), FINSOM non intraprende alcuna iniziativa per contattare l'altra parte senza l'accordo della parte richiedente.

28. 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.

29. Le parti non sono autorizzate a visionare la corrispondenza scambiata tra FINSOM e la parte avversa.

30. Se una delle parti trasmette a FINSOM informazioni che non desidera condividere con l'altra parte, quest'ultima deve specificarlo per iscritto al momento della trasmissione delle informazioni. In assenza di tale specificazione, le informazioni fornite da una parte possono essere condivise con l'altra parte.

31. FINSOM non possono condividere le suddette informazioni con terzi, comprese le autorità giudiziarie.

4.4. Condizioni di accesso

32. La domanda di mediazione deve essere presentata secondo le istruzioni di FINSOM.

33. Per essere ammessa, la mediazione non deve apparire a priori priva di possibilità di successo e la domanda deve soddisfare le seguenti condizioni:

- a. 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 o comune*.
- b. Se un'autorità di conciliazione, un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa è o è stata investita del caso, o se la mediazione è già stata condotta nello stesso caso, la domanda *deve essere comune*. La procedura civile o penale in corso deve essere sospesa o sostituita dalla mediazione.

34. Se la domanda di Mediazione Commerciale è unilaterale, la parte richiedente deve rendere verosimile il fatto di aver precedentemente informato l'altra parte del proprio punto di vista e di aver tentato di raggiungere un accordo con essa.

35. Le domande che non soddisfano le condizioni di cui sopra o che sono palesemente abusive saranno rifiutate.

4.5. Svolgimento

36. La procedura può avvenire a distanza o di persona, su decisione del Mediatore.

37. La procedura può essere condotta in francese, inglese, italiano o tedesco, a seconda della lingua concordata tra le parti o scelta dal richiedente.

FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

Mediazione Commerciale

Qualsiasi riferimento al maschile vale anche per il femminile.

38. Il Mediatore ascolta le parti e cerca di conciliarle.
39. Il Mediatore può richiedere alle parti discussioni, informazioni o documenti in qualsiasi momento.
40. 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.
41. Il Mediatore si avvale di un Perito per completare le sue competenze, se necessario.
42. La conclusione di un accordo è subordinata alla volontà delle parti.
43. Al termine della procedura, il Mediatore comunica alle parti la chiusura della procedura.

4.6. Durata

44. L'esito della procedura di mediazione sarà comunicato entro 90 giorni civili a partire dalla data in cui il Mediatore avrà ricevuto la documentazione completa.
45. Il Mediatore può, se lo ritiene utile, prorogare questo termine. Le parti sono informate di tale proroga.

4.7. Fine della procedura

46. La procedura di mediazione si conclude nei seguenti casi:
 - a. Le parti raggiungono un accordo.
 - b. Le condizioni di accesso non sono più soddisfatte.
 - c. Un richiedente ritira la sua richiesta o pone fine alla procedura di mediazione.

4.8. Spese di procedura

47. In caso di domanda secondo l'art. 33 let.a, le spese di procedura sono a carico del professionista affiliato.
48. In caso di domanda secondo l'art. 33 let.b, le parti devono concordare la ripartizione delle spese di procedura.
49. FINSOM può richiedere pagamenti anticipati.

5. ENTRATA IN VIGORE

Tale regolamento è stato adottato dalla Direzione il **4 agosto 2021**. 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.