

# 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
4.	HOTLINE.....	2
5.	MEDIATORI E PERITI.....	3
6.	PROCEDURA DI MEDIAZIONE COMMERCIALE.....	3
6.1.	Regole generali.....	3
6.2.	Condizioni di accesso.....	4
6.3.	Svolgimento .....	4
6.4.	Durata .....	4
6.5.	Fine della procedura .....	5
6.6.	Costi .....	5
7.	ENTRATA IN VIGORE.....	5

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale

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

### 1. FINALITÀ

1. Il presente regolamento, basato sui compiti e sulle competenze della Direzione stabiliti nello statuto, illustra le regole di procedura della **Mediazione Commerciale** integra lo statuto stesso.

### 2. AMBITO DI APPLICAZIONE

2. I destinatari del presente Regolamento sono:
  - a. Le imprese affiliate (o "professionisti") e i loro clienti
  - b. I Mediatori e Periti FINSOM

### 3. ORGANO DI MEDIAZIONE

3. FINSOM è "l'organo di mediazione" o "l'ufficio del ombudsman". Il Direttore è il "Ombudsman".
4. Le persone incaricate da FINSOM di condurre le procedure di mediazione sono i "Mediatori". Le persone che sostengono i Mediatori in una valutazione materiale e legale sono "Periti".
5. FINSOM può intervenire nei contenziosi civili tra i professionisti e i loro clienti.
6. La Mediazione Commerciale dà ai clienti la possibilità di agire, avvalendosi degli strumenti messi a loro disposizione dal diritto civile, in caso di eventuali comportamenti scorretti dei professionisti.<sup>1</sup>
7. In linea di principio, la procedura di mediazione FINSOM ha luogo prima di sottoporre la questione a un'autorità di conciliazione, a un tribunale, a un tribunale arbitrale o a un'autorità amministrativa. Tuttavia, essa può essere avviata anche nell'ambito di un procedimento civile ai sensi del Codice di procedura civile (CPC) svizzero, di un arbitrato o di un procedimento amministrativo. In questo caso, il presente Regolamento si applica per analogia, ad eccezione delle spese che possono essere ripartite tra le parti.
8. L'oggetto della Mediazione Commerciale può riguardare vere e proprie controversie relative a reclami, ma anche qualsiasi tipo di diritto legittimo, come il diritto alla consegna dei documenti, alla protezione dei dati o al rispetto delle regole di trasparenza o di condotta.<sup>2</sup>
9. FINSOM si dichiara incompetente a risolvere contenziosi concernenti professionisti non affiliati.

### 4. HOTLINE

10. La hotline è il primo punto di contatto. Si occupa di richieste o reclami da parte di aziende e dei loro clienti privati, professionisti o istituzionali. Fornisce indicazioni sui vari metodi di risoluzione delle controversie, valuta l'idoneità della mediazione, verifica le condizioni di accesso alla mediazione e organizza la procedura di mediazione.

---

<sup>1</sup> Messaggio LSerFi p. 8103

<sup>2</sup> Messaggio LSerFi, p. 8195

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale

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

### 5. MEDIATORI E PERITI

11. Il Mediatore nominato da FINSOM conduce e organizza la procedura di mediazione in modo indipendente senza istruzioni da parte di terzi.
12. Il Mediatore non si schiera e rimane obiettivo.
13. Il Mediatore è tenuto a valutare i limiti delle proprie competenze e cognizioni e ad avvalersi di Periti che - ove necessario - lo coadiuvino nelle sue valutazioni sostanziali e giuridiche.
14. I principi di indipendenza, imparzialità, competenza e riservatezza si applicano anche agli esperti nominati da FINSOM.

### 6. PROCEDURA DI MEDIAZIONE COMMERCIALE

#### 6.1. Regole generali

15. La procedura di Mediazione Commerciale (di seguito “la procedura”) svolta da FINSOM non è burocratica bensì equa, rapida, obiettiva e imparziale.
16. La procedura è riservata:
  - a. Le dichiarazioni rese dalle parti durante la procedura e la corrispondenza intercorsa tra una delle parti e un Mediatore di FINSOM non possono essere utilizzate in altre procedure. Questo divieto comprende tutte le valutazioni sostanziali e giuridiche eseguite e le soluzioni suggerite.
  - b. Le parti non sono autorizzate a visionare la corrispondenza scambiata tra il Mediatore e la parte avversa.
  - c. Il Mediatore non può comunicare a terzi (comprese le autorità giudiziarie) le informazioni concernenti la procedura.
17. La procedura può essere avviata in qualsiasi momento su richiesta del cliente, del professionista o del loro rappresentante. Il professionista coinvolto ha l'obbligo di partecipare.
18. Se gli stessi problemi che coinvolgono lo stesso professionista riguardano più di un cliente, i clienti possono nominare un rappresentante comune.
19. Il procedimento può essere condotto in inglese, francese, italiano o tedesco, a seconda della lingua concordata tra le parti.
20. Il raggiungimento di un accordo è subordinato alla volontà delle parti e dipende dalla loro partecipazione. Né FINSOM, né i Mediatori e i Periti hanno poteri decisionali.
21. Le parti coinvolte in una procedura non sono tenute a servirsi di un avvocato o di un consulente giuridico, ma la procedura non le priva del diritto di chiedere pareri indipendenti né di quello di farsi rappresentare o assistere da terzi in tutte le fasi procedurali.

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

### **Mediazione Commerciale**

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

22. La presentazione di una richiesta di procedura all'organo di mediazione non esclude né impedisce di intentare un'azione civile. Tuttavia, il ricorso all'organo di mediazione non sospende né limita i termini di legge, tra cui quelli della prescrizione, della confisca o di procedure giudiziarie o amministrative. Le parti sono responsabili del rispetto di questi termini.
23. Alla conclusione di una procedura dinanzi a un organo di mediazione, l'attore può rinunciare unilateralmente ad esperire la procedura di conciliazione secondo il Codice di procedura civile.

#### **6.2. Condizioni di accesso**

24. Una domanda di mediazione è ammissibile se sono soddisfatte le seguenti *cinque* condizioni:
  - a. La domanda è depositata secondo le istruzioni disponibili sul sito web FINSOM.
  - b. L'iniziatore rende verosimile di aver precedentemente informato la parte sul proprio punto di vista e di aver cercato di trovare un accordo.
  - c. La domanda non è palesemente abusiva.
  - d. Non è già stata svolta una procedura di mediazione riguardante la stessa causa.
  - e. Né un'autorità di conciliazione, né un'autorità giudiziaria, né un tribunale arbitrale, né un'autorità amministrativa è o è stata investita della causa.
25. Le domande prive dei requisiti di ammissibilità saranno respinte.

#### **6.3. Svolgimento**

26. Il Mediatore ascolta le parti e cerca di riconciliarle.
27. Il Mediatore potrà chiedere in qualsiasi momento informazioni o documenti alle parti.
28. Qualora il Mediatore ritenga poco probabile un accordo tra le parti, o se queste ultime non troveranno tra loro un accordo, egli potrà procedere a una valutazione sostanziale e giuridica indipendente e proporre una soluzione non vincolante oppure chiudere la procedura.
29. La valutazione materiale e giuridica è effettuata sulla base delle informazioni a disposizione dell'organo di mediazione. Il Mediatore si avvale di un Esperto per integrare le sue competenze, se necessario.
30. Una volta conclusa la procedura, il Mediatore invierà alle parti una dichiarazione di chiusura.
31. La procedura può avvenire a distanza o di persona, su richiesta delle parti o su decisione del Mediatore.

#### **6.4. Durata**

32. 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.
33. In contenziosi molto complessi e ove lo ritenga utile, il Mediatore potrà prolungare tale termine. Le parti saranno informate di eventuali proroghe del termine e del tempo approssimativamente necessario.

# FINANCIAL SERVICES OMBUDSMAN (FINSOM)

## Mediazione Commerciale

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

### 6.5. Fine della procedura

34. La procedura di mediazione si conclude nei seguenti casi:

- a. Se le parti raggiungono un accordo.
- b. Se il Mediatore ritiene che la procedura sia destinata all'insuccesso.
- c. Immediatamente dopo il deferimento della controversia ad organismi di conciliazione, a tribunali ordinari o arbitrali o ad autorità amministrative.
- d. Se il cliente<sup>3</sup> ritira la richiesta o mette fine alla procedura di mediazione.

### 6.6. Costi

35. La procedura è gratuita per i clienti.

## 7. ENTRATA IN VIGORE

Tale regolamento è stato adottato dalla Direzione il **30 luglio 2020**. 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.*

---

<sup>3</sup> Art. 76 cpv. 2, Art. 75 cpv. 4 lett. b e Art. 78 LSerFi.