Ombudsstelle
für Finanzdienstleister

ORGANO DI MEDIAZIONE PER FORNITORI DI SERVIZI FINANZIARI (OFD)
REGOLAMENTO DI PROCEDURA

Ai sensi dell'art. 84 c. 2 lett. d) LSerFi e del §19 c. 2 degli statuti associativi, il Consiglio di Amministrazione emana il seguente regolamento di procedura:

Disposizioni generali

§1 Oggetto ed entità

[1] Il presente Regolamento di procedura regola la procedura di mediazione dinanzi l'organo di mediazione dell'associazione OFD.

[2] Esso contempla tutte le disposizioni rilevanti previste dalla LSerFi e dagli statuti dell'associazione OFD.

Obblighi dei servizi finanziari associati

§2 Obbligo di informazione per il fornitore di servizi finanziari

(Art. 79 LserFi)

[1] I fornitori di servizi finanziari informano i clienti sulla possibilità di avviare una procedura di mediazione a opera dell'organo di mediazione nei seguenti casi:

a) nell'instaurare una relazione commerciale nel quadro dell'obbligo di informazione ai sensi dell'art. 8 c. 1 lett. c) LserFi;

b) nel respingere una rivendicazione giuridica fatta valere da un cliente;

c) in qualsiasi momento su richiesta.

[2] Le informazioni vanno fornite per iscritto, includendo nome e indirizzo (indirizzo postale e indirizzo del sito internet) dell'organo di mediazione dell'associazione OFD.

§3 Obbligo di informazione e partecipazione per il fornitore di servizi finanziari

(Art. 78 LserFi)

[1] I servizi finanziari interessati da una richiesta di mediazione sono tenuti a prendere parte alla relativa procedura.

[2] Il fornitore di servizi finanziari ha l'obbligo, nel corso della procedura di mediazione, di fornire al garante tutte le informazioni e dichiarazioni necessarie entro i termini stabiliti, di produrre gli atti e di dare seguito alle convocazioni per le udienze di mediazione.

[3] Il garante se necessario ha la facoltà, nel caso specifico, di essere sollevato dal segreto bancario da parte del cliente.

§4 Sanzioni

(Art. 82 LserFi congiuntamente agli articoli 78 e 80 LserFi)

[1] Qualora il fornitore di servizi finanziari non ottemperi ai propri obblighi di informazione, rifiuti di prendere parte alla procedura di mediazione, ritardi indebitamente la procedura o manchi di versare o versi le commissioni in ritardo, il garante ha la facoltà di sollecitare l'adempimento dei propri obblighi a mezzo raccomandata, prospettando sanzioni ai sensi del c. 2.

[2] Qualora il fornitore di servizi finanziari non dia seguito alla richiesta, il garante applicherà una sanzione pecuniaria o, nel caso la cosa si ripeta, delibererà l'espulsione del servizio finanziario stesso. In casi meno gravi potrà invece pronunciare un ammonimento.

Competenze e compiti del garante e dei mediatori

§5 Competenze

[1] Il garante si occupa delle controversie tra il cliente e il fornitore di servizi finanziari concernenti rivendicazioni giuridiche.

[2] Il garante non ha competenza alcuna in merito a:

a) politiche commerciali e tariffarie;
b) aspetti generali giuridici ed economici;
c) affari con filiali estere dei servizi finanziari;
d) casi già oggetto di procedura ufficiale o di arbitrato, nonché casi già passati in giudicato.

§6 Rappresentanza

[1] Il garante ha la facoltà di delegare i casi minori a collaboratori della sede allo scopo della mediazione. A detti collaboratori non è tuttavia consentito tenere udienze di mediazione.

[2] Nel trattare tali casi i collaboratori della sede si attengono ai principi del Regolamento di procedura.

§7 Debito adempimento degli incarichi

[1] Il garante e i mediatori svolgono la propria attività ai sensi della LserFi e dello scopo dell'associazione OFD (Art. 2 dello Statuto).

[2] Il garante e i mediatori intraprendono tutto ciò che ritengono necessario al fine di giungere a libere constatazioni e conclusioni. Essi si aggiornano periodicamente in merito al diritto dei mercati finanziari e seguono l'attuale giurisprudenza.

[3] Trattano i casi loro sottoposti liberamente e svincolati da qualsiasi indicazione proveniente dall'esterno.

Procedura di mediazione

§8 Rapporto con il CPC

Per la procedura di mediazione si applicano a senso le disposizioni degli articoli 202-207 del CPC nella misura in cui il Regolamento di procedura non contempli deroghe.

§9 Inoltro della richiesta di mediazione tramite formulario

(Art. 75, c. 4 LserFi)

1 I clienti e i fornitori di servizi finanziari associati sono tenuti a rivolgersi al garante tramite il formulario dell'associazione OFD compilato e firmato.

2 La richiesta di mediazione è consentita in qualsiasi momento qualora:

a) sia inoltrata mediante il formulario della sede messo a disposizione dall'associazione OFD;

b) il cliente ricorrente possa dimostrare di aver precedentemente informato per iscritto il fornitore di servizi finanziari circa la propria posizione, tentando di trovare un accordo con lo stesso. Quanto sopra può avvenire in particolare tramite presentazione della corrispondenza intercorsa con il fornitore di servizi finanziari o verbale di colloquio;

c) la richiesta di mediazione non sia palesemente indebita;

d) non sia in corso o sia già stata effettuata una procedura di mediazione riguardo la medesima questione;

e) la questione non sia o sia già stata trattata da un'autorità di conciliazione, tribunale, un collegio arbitrale o da un'autorità amministrativa;

f) la richiesta includa un'istanza;

g) includa una descrizione precisa delle parti riportando inoltre il loro indirizzo completo;

h) includa una descrizione concisa dell'oggetto della controversia;

i) siano allegati tutti i documenti rilevanti.

3 Il formulario compilato e gli allegati vanno recapitati alla sede dell'associazione OFD.

§10 Avvio della procedura di mediazione

1 La sede conferma alle parti la ricezione della richiesta di mediazione, riportando la data di spedizione e di ricezione presso la sede.

2 La sede esamina la richiesta di mediazione ricevuta e la respinge qualora non soddisfi i requisiti ai sensi del §9.

3 È consentito in qualsiasi momento inoltrare nuovamente richieste di mediazione rielaborate.

4 La sede invita il richiedente a versare la relativa commissione entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta, come da Regolamento in materia di contributi e costi.

[5] Una volta ricevuto il versamento, la sede notifica tempestivamente la richiesta di mediazione al garante e alla controparte.

§11 Intervento e mediazione a opera del garante

[1] Il garante delibera in merito agli interventi notificando le parti.

[2] In casi motivati, in particolare a fronte di nuovi fatti, il garante ha la facoltà di rivedere le delibere concernenti l'intervento.

[3] Il Consiglio di Amministrazione non interviene a fronte di richieste di riesame di delibere concernenti l'intervento, di comunicazioni e di proposte di soluzione del garante e dei mediatori.

[4] Il garante esamina la richiesta di mediazione e sottopone quanto prima proposte di soluzione alle parti, a voce o per iscritto.

[5] Le parti non sono vincolate alle proposte di soluzione del garante e possono scegliere liberamente se accettarle o respingerle.

§12 Svolgimento dell'udienza di mediazione

(Art. 75, c. 7 e art. 78 LserFi)

[1] Qualora gli sforzi di mediazione del garante non conducano a un accordo e la controversia appaia senza via d'uscita, il garante su richiesta del cliente convocherà le parti a un'udienza di mediazione o incaricherà un mediatore di predisporre e condurre l'udienza di mediazione.

[2] In presenza di un conflitto di interessi il mediatore è tenuto a rifiutare immediatamente l'incarico.

[3] Nell'incaricare il mediatore il garante prende in considerazione la sede o il luogo di residenza delle parti. Previo assenso del mediatore, le parti possono concordare liberamente il luogo dell'udienza di mediazione sul territorio svizzero.

[4] Le parti sono tenute a presenziare all'udienza di mediazione.

[5] Non è tenuto a comparire di persona e ha la facoltà di farsi rappresentare chi ha sede o residenza all'estero.

[6] In casi giustificati (impossibilità di viaggiare del cliente ricorrente, divieti di espatrio) l'udienza di mediazione potrà tenersi anche all'estero. Le relative spese sono interamente a carico della parte richiedente e vanno versate in anticipo.

[7] Una volta conclusa l'udienza di mediazione, il mediatore redige una breve relazione scritta notificandola al garante unitamente agli atti della procedura.

§13 Interruzione della procedura di mediazione a posteriori

(Art. 76, c. 3 LserFi)

[1] Qualora successivamente all'inoltro della richiesta di mediazione emergano fatti che violino il §9 c. 2 lettere b), d) o e), la procedura verrà sospesa.

[2] La sospensione della procedura viene notificata alle parti per iscritto.

§14 Conclusione della procedura

(Art. 75, c. 8 e art. 76 c. 2 LserFi)

[1] Il garante notifica alle parti una comunicazione di chiusura della procedura riportante l'effettuazione della procedura di mediazione, l'istanza inoltrata nonché l'eventuale contenuto dell'accordo trovato.

[2] Qualora non sia stato possibile raggiungere un accordo o non si prospetti una via d'uscita, il garante, in base alle informazioni in suo possesso potrà effettuare una valutazione concreta e giuridica della controversia da includere nella comunicazione relativa alla chiusura della procedura.

[3] Nella comunicazione di chiusura della procedura il garante segnala alle parti che la parte ricorrente ha la facoltà di rinunciare alla procedura di conciliazione ai sensi del Codice processuale civile svizzero, intentando direttamente una causa presso il tribunale competente.

[4] Il garante rimanda le parti alla possibilità di avviare una procedura di arbitrato ai sensi della parte 3 del CCP o capitolo 12 della LDIP.

Ulteriori disposizioni di procedura

§15 Princìpi procedurali generali

(Art. 75, c. 1 e c. 6 LserFi)

[1] La procedura di mediazione si svolge in modo non burocratico, corretto, rapido e a costi ridotti per il cliente ricorrente.

[2] Il garante e il mediatore garantiscono alle parti il contraddittorio.

[3] Il garante e i mediatori da lui incaricati trattano la controversia a loro affidata in piena libertà, indipendenza e svincolati da qualsiasi indicazione proveniente dall'esterno.

§16 Lingua della procedura

(Art. 75, c. 5 LserFi)

La procedura di mediazione si svolge a scelta del cliente ricorrente in una lingua ufficiale della Confederazione svizzera o in lingua inglese. Il garante ha la facoltà di ammettere altre lingue, da concordarsi preventivamente dalle parti per iscritto.

§17 Riservatezza della procedura

(Art. 75, c. 2 e 3 LserFi)

[1] La procedura di mediazione è riservata.

[2] È vietato utilizzare per altre procedure le dichiarazioni fatte dalle parti nel quadro della procedura di mediazione e la corrispondenza intercorsa tra una parte e l'organo di mediazione, e in particolare in procedure dinanzi una corte o autorità amministrativa, fatta eccezione per la comunicazione di chiusura della procedura inviata dal garante alle parti.

[3] Le dichiarazioni fatte in sede di udienza di mediazione non saranno messe a verbale.

[4] Il diritto delle parti di presa in visione degli atti è limitato alla corrispondenza intercorsa tra la parte e l'organo di mediazione o il mediatore. Le parti non hanno diritto a prendere visione della corrispondenza intercorsa tra l'organo di mediazione e la controparte.

§18 Costi della procedura di mediazione

(Art. 75, c. 1 LserFi)

[1] L'ammontare dei costi si basa sul Regolamento in materia di contributi e costi dell'associazione OFD.

[2] In caso di assenza ingiustificata della parte negligente i costi per la predisposizione e l'effettuazione di una procedura di mediazione saranno a carico della stessa.

[3]

Disposizioni conclusive

§19 Modifica del Regolamento

[1] Il Regolamento di procedura può essere modificato in qualsiasi momento dal Consiglio di Amministrazione previa consultazione con il garante.

[2] Le eventuali modifiche devono essere sottoposte al DFF per l'approvazione. Il Consiglio di Amministrazione dispone l'entrata in vigore del Regolamento modificato solo dopo l'approvazione da parte del DFF.

§20 Entrata in vigore

Il Regolamento di procedura entra in vigore in data 10 Febbaio2020.

Zurigo, il 17 Dicembre 2019