

Regole di procedura

Definizioni :

« Fondazione » significa la Fondazione OFS Ombud Finanza Svizzera, costituita il 7 aprile 2020 e riconosciuta come organo di mediazione ai sensi della LserFi dal Dipartimento federale delle finanze il 24 giugno 2020.

« LSerFi » significa la Legge federale sui servizi finanziari del 15 giugno 2018.

« Cliente » significa il cliente di un Fornitore.

« Mediatori » significa le persone la cui lista esaustiva e curriculum vitae figurano sul sito della Fondazione, le quali sono disponibili per fornire dei servizi di mediazione e di risoluzione dei conflitti conformemente alle presenti Regole di procedura. Il termine di Mediatori utilizzato nel presente documento deve essere inteso in modo neutro per quanto concerne il genere, poiché si riferisce sia alle Mediatrici sia ai Mediatori.

«Fornitori» significa i fornitori di servizi finanziari, i consulenti alla clientela e i produttori e fornitori di strumenti finanziari ai sensi dell'art. 2 cpv. 1 LSerFi che sono assoggettati ad un obbligo di affiliazione ad un organo di mediazione riconosciuto dal Dipartimento federale delle finanze.

Articolo 1 Campo di applicazione

- 1.1 Le presenti Regole di procedura sono state adottate dal Consiglio di Fondazione.
- 1.2 Esse definiscono le condizioni alle quali i Mediatori offrono i loro servizi di risoluzione dei conflitti tra clienti e Fornitori ai sensi dell'art. 74 LSFIn o di ogni altra controversia che un Fornitore desideri sottoporre ai fini di una risoluzione.
- 1.3 I servizi dei Mediatori in applicazione delle presenti Regole di procedura sono pure a disposizione di qualsiasi altra parte che desideri farvi riferimento in relazione ad ogni controversia.
- 1.4 È applicabile la versione delle presenti Regole di procedura in vigore al momento del deposito della richiesta scritta di mediazione presso la Fondazione.

Articolo 2 Rapporti tra le parti e il Mediatore

- 2.1 Nel caso in cui venga designato un Mediatore per assistere le parti nella risoluzione della loro controversia, si instaura direttamente una relazione contrattuale tra il Mediatore e le parti. Tale relazione è disciplinata dalle presenti Regole di procedura e dalle pertinenti disposizioni della LSerFi in tutte le questioni attinenti agli art. 74 ss LSerFi.

- 2.2 La Fondazione non ha alcuna facoltà di rilasciare direttive nei confronti del Mediatore nominato in un caso specifico e non ha alcun diritto di ricevere informazioni, se non quelle necessarie per la redazione del rapporto di attività e nell'ambito dello scambio di informazioni giusta l'art. 88 LSerFi.
- 2.3 Considerato come si tratti di un processo volontario che non può dare luogo che ad un accordo in via transattiva tra le parti o ad una raccomandazione senza effetto vincolante, il Mediatore non ha alcuna responsabilità per quanto concerne il risultato o la conduzione della procedura.

Articolo 3 Poteri dei Mediatori

- 3.1 I Mediatori hanno il compito di assistere le parti nella risoluzione amichevole della controversia loro sottoposta, anzitutto tramite la mediazione e, in caso di insuccesso tramite una valutazione. Il Mediatore nominato sceglie, in accordo con le parti e in applicazione della legge e delle presenti Regole di procedura, il processo più appropriato e le sue modalità.
- 3.2 Nell'ambito delle procedure sottoposte agli art. 74 e ss LSerFi, il Mediatore può emettere una raccomandazione scritta sotto forma di una valutazione materiale e giuridica della controversia.

Articolo 4 Inizio della procedura di risoluzione amichevole

- 4.1 La procedura prende avvio con una richiesta scritta depositata presso la Fondazione, ad esempio tramite un formulario disponibile online sul suo sito, ed il pagamento dei costi di registrazione. Alla richiesta devono essere allegati i documenti essenziali sui quali essa si fonda, segnatamente quelli relativi al rapporto tra le parti e all'oggetto della controversia nonché dalla conferma del pagamento dell'emolumento di registrazione. Simultaneamente all'inoltro della richiesta alla Fondazione, una copia della domanda deve essere trasmessa alla controparte.
- 4.2 La parte convenuta può, entro 10 giorni dalla ricezione della copia della richiesta, inoltrare una risposta alla Fondazione, con copia simultanea all'istante.
- 4.3 Le parti sono responsabili della salvaguardia dei propri diritti, in particolare dei diritti di cui non possono disporre di comune accordo, come ad esempio la perenzione.

Articolo 5 Designazione del Mediatore

- 5.1 Le parti possono scegliere di comune accordo un Mediatore il cui nominativo figura sul sito della Fondazione. Nel caso in cui le parti non si siano preventivamente accordate sulla scelta di un mediatore, la parte istante può indicare nell'istanza la/le sua/e preferenza/e. La parte convenuta può acconsentire alla scelta proposta.
- 5.2 In caso contrario, il Mediatore è designato dalla Fondazione, tenendo conto della lingua della procedura e di eventuali altri criteri a seconda delle circostanze; la scelta in base alla lingua della procedura può avvenire ad estrazione, oppure sistematicamente, tra i mediatori attivi nella specifica regione linguistica della sede o del domicilio del Fornitore.

Articolo 6 Deontologia e conflitti d'interessi

- 6.1 Il Mediatore designato dalla Fondazione verifica l'assenza di conflitti d'interessi. In caso di conflitto d'interessi, al suo posto viene nominato un altro Mediatore figurante sulla lista. La designazione del Mediatore è confermata dalla Fondazione e comunicata alle parti.
- 6.2 I Mediatori sono sottoposti e s'impegnano a rispettare le Direttive FSA sulla mediazione emanate dalla Federazione Svizzera degli Avvocati. Il Mediatore segnala ogni circostanza, di cui egli ha conoscenza o di cui viene a conoscenza nel corso della procedura, suscettibile di fare legittimamente dubitare della sua indipendenza o della sua imparzialità nei confronti delle parti o di una di esse.

Articolo 7 Sostituzione

Qualora un Mediatore non fosse più in grado di proseguire il mandato, un sostituto sarà nominato dalla Fondazione conformemente alle prescrizioni dell'art. 6 di cui sopra.

Articolo 8 Lingua della procedura

- 8.1 La procedura può essere condotta unicamente in una delle seguenti lingue: tedesco, inglese, francese o italiano.
- 8.2 Nei casi di cui all'art. 74 LSerFi, la lingua della procedura è, tra le lingue sopramenzionate, quella usata dalle parti nella loro relazione contrattuale o quella che le parti hanno convenuto. Nelle controversie che non sottostanno all'art. 74 LSerFi, la lingua della procedura è, tra il tedesco, l'inglese, il francese o l'italiano, la lingua che le parti hanno convenuto. In mancanza di accordo tra le parti, la lingua della procedura è quella determinata dal Mediatore tenuto conto delle circostanze.
- 8.3 Nei casi in cui la procedura venga svolta in lingua inglese e si concluda con una raccomandazione scritta, quest'ultima è tradotta ad opera del Mediatore nella lingua ufficiale del domicilio o della sede in Svizzera della parte convenuta.

Articolo 9 Sede della procedura

Salvo diverso accordo tra le parti e il Mediatore, la sede della procedura è determinata dal Mediatore; in linea di massima sarà presso il luogo ove svolge la sua attività professionale.

Articolo 10 Memorie scritte

- 10.1 Il Mediatore può chiedere alle parti di completare le loro memorie scritte oppure chiedere alla/e parte/i convenuta/e di prendere posizione in forma scritta nella misura ritenuta utile dal Mediatore. Tutti gli scritti vanno indirizzati al Mediatore con copia simultanea all'altra parte.
- 10.2 Ogni richiesta al Mediatore di comunicazione scritta o di trasmissione di documenti in via riservata deve essere preventivamente discussa tra la parte e il Mediatore, allo scopo di definire le modalità e l'opportunità di tali comunicazioni confidenziali. Il Mediatore decide in ultima istanza l'ammissione e le modalità di tali comunicazioni confidenziali.

Articolo 11 Ricevibilità

In ogni procedura di cui all'art. 74 LSerFi, il Mediatore decide appena possibile sulla ricevibilità della richiesta conformemente all'art. 75 cpv. 4 LSerFi.

Articolo 12 Svolgimento della procedura

- 12.1 Non appena nominato, il Mediatore convoca in tempi brevi le parti a una riunione per discutere la controversia, la procedura e gli aspetti organizzativi. Qualora una riunione in persona tra le parti non sia possibile in tempi brevi, questo primo colloquio può avvenire telefonicamente oppure tramite ogni altro sistema di video-conferenza definito dal Mediatore. Al termine del/la primo/a colloquio/riunione, il Mediatore redige una breve relazione che riassume la controversia sottopostagli, la procedura e le sue modalità, tenendo conto peraltro della facoltà del Mediatore di formulare una valutazione.
- 12.2 In qualsiasi momento dopo la sua nomina, il Mediatore può avere dei contatti separati con ogni parte. Salvo diverso accordo con la singola parte, l'informazione scambiata durante tali colloqui privati resta riservata e non è comunicata all'altra parte.
- 12.3 La procedura deve essere rapida e non burocratica. Salvo casi eccezionali o diverso accordo con le parti, il Mediatore inizia sempre la procedura con una mediazione facilitativa.
- 12.4 Nelle controversie sottoposte agli art. 74 e ss. LSerFi, la possibilità per il Mediatore di formulare una valutazione in fatto e in diritto riguardo alla controversia oggetto della procedura controversia non deve compromettere l'investimento del tempo necessario per la ricerca di una soluzione consensuale tra le parti. Tutte le eventuali valutazioni formulate dal Mediatore sono espresse in forma scritta e integrate nella notifica di chiusura della procedura.
- 12.5 La conduzione della procedura è di regola discussa tra il Mediatore e le parti. A tale riguardo il Mediatore è libero di formulare delle proposte alle parti e, in ultima analisi, è lui a decidere la procedura.
- 12.6 Le parti partecipano attivamente e in buona fede alla procedura. Il Mediatore può suggerire a ogni parte di fornirgli tutte le informazioni che ritiene utili per la procedura di risoluzione della controversia. Nei casi sottoposti agli art. 74 ss LSerFi, i Fornitori devono dare seguito alle richieste d'informazione del Mediatore.
- 12.7 Il Mediatore può decidere in ogni momento di porre fine alla procedura nel caso in cui abbia la convinzione che i suoi sforzi siano vani.

Articolo 13 Rappresentante

- 13.1 Le parti possono essere assistite da consulenti, ad esempio avvocati o consulenti finanziari. I consulenti evitano di farsi rappresentare da collaboratori e sono presenti alle sedute.
- 13.2 Salvo diverso accordo tra le parti, ogni parte deve sopportare le spese relative ai propri consulenti. Di regola, quest'ultimi assistono la parte durante tutta la procedura.

Articolo 14 Confidenzialità

- 14.1 La procedura di risoluzione delle controversie è coperta da un obbligo di confidenzialità che concerne tutti i partecipanti alla procedura, ossia le parti e i loro rappresentanti, i consulenti che assistono le parti, il Mediatore nonché ogni altra persona coinvolta, come ad esempio i periti.
- 14.2 La confidenzialità si estende alle dichiarazioni dei partecipanti durante la mediazione, segnatamente alle proposte transattive espresse durante la mediazione, alle prese di posizione e alle reazioni a tali proposte, alle dichiarazioni delle parti sui fatti o sul diritto, alle eventuali ammissioni relative a fatti o alla fondatezza di qualsiasi pretesa o allegazione. I partecipanti si obbligano a non divulgare e a non avvalersi di alcuna dichiarazione sottoposta a tale obbligo di confidenzialità nell'ambito di qualsiasi procedura giudiziaria, arbitrale o amministrativa, parallela o successiva alla mediazione (di seguito «ogni procedura parallela o successiva»). I partecipanti s'impegnano inoltre a non menzionare e a non produrre o richiedere come mezzo di prova in qualsiasi procedura parallela o successiva:
- le dichiarazioni sopra indicate, che potrebbero essere state trascritte o riprodotte su un qualunque supporto;
 - qualsiasi informazione o documento confidenziale trasmessi da una parte unicamente al Mediatore;
 - gli appunti del Mediatore o qualsiasi altro documento che egli ha preparato o redatto senza metterlo espressamente a libera disposizione delle parti o dei loro consulenti.
- I partecipanti si obbligano infine a non richiedere la testimonianza del Mediatore o di qualsiasi altro partecipante in merito a dichiarazioni e documenti scambiati durante la procedura.
- 14.3 Il Mediatore che incontra le parti separatamente (ex parte) è sottoposto a un obbligo di confidenzialità interna, in base al quale egli s'impegna a non svelare all'altra parte le informazioni o i documenti ricevuti, rispettivamente a divulgarli unicamente nella misura in cui è stato autorizzato dall'avente diritto alla confidenzialità. Ogni partecipante che desidera produrre al Mediatore determinati documenti sottoposti all'obbligo di confidenzialità interna, deve preventivamente discuterne con il Mediatore al fine di concordare le modalità e le conseguenze di tale produzione.
- 14.4 Nell'ambito di qualsiasi procedura ai sensi degli art. 74 ss LSerFi, questa confidenzialità interna non pregiudica il diritto del Mediatore di redigere una valutazione scritta della controversia conformemente all'art. 75 cpv. 8 LSerFi.
- 14.5 Le parti rinunciano esplicitamente e irrevocabilmente al diritto di rimettere in discussione un accordo transattivo risultante dalla mediazione o qualsiasi valutazione emessa dal Mediatore, con la motivazione che quest'ultimo avrebbe ricevuto delle informazioni coperte dall'obbligo di confidenzialità interna. Ciononostante, e nella misura del possibile, il Mediatore si astiene dallo svelare nella sua valutazione qualsiasi informazione sottoposta all'obbligo di confidenzialità interna.

- 14.6 Fatti salvi i casi di conflitto d'interessi, i Mediatori possono consultarsi tra di loro riguardo alle procedure in corso, al fine di assicurare la qualità e la coerenza dei servizi resi.
- 14.7 All'obbligo di confidenzialità di cui alle presenti Regole fanno eccezione:
- il diritto di produrre qualsiasi accordo transattivo concluso nell'ambito della procedura, ai fini della sua esecuzione;
 - il diritto del Mediatore di svelare fatti relativi alla procedura, ai fini di ottenere il pagamento dei propri onorari;
 - il diritto di produrre in qualsiasi procedura parallela o successiva l'eventuale raccomandazione scritta del Mediatore, emessa al termine della procedura.
- 14.8 Nell'ambito delle procedure di cui all'art. 74 LSerFi, è pure riservato l'obbligo della Fondazione nonché del Mediatore, di scambiare delle informazioni ai sensi dell'art. 88 LSerFi. La Fondazione e i Mediatori s'impegnano tuttavia ad interpretare l'art. 88 LSerFi in modo restrittivo e a svelare unicamente informazioni la cui necessità per le autorità menzionate è dimostrata. I Mediatori sono pure sottoposti a un obbligo di confidenzialità nei confronti della Fondazione, che viene informata unicamente nella misura strettamente necessaria per la redazione del rapporto di attività e ai fini dell'art. 88 LSerFi.

Articolo 15 Onorari dei Mediatori e spese di procedura

- 15.1 In tutte le procedure di cui all'art. 74 LSerFi, gli onorari del Mediatore e le spese di procedura sono a carico del Fornitore, ad eccezione dell'emolumento di registrazione, sempre a carico della parte istante.
- 15.2 Salvo accordo contrario tra le parti, nelle procedure che non sottostanno agli art. 74 ss LSerFi, gli onorari del Mediatore e le spese di procedura sono divise in parti uguali tra le parti. Tale ripartizione si applica pure a ogni richiesta di anticipo del Mediatore.
- 15.3 Gli onorari del Mediatore sono stabiliti sulla base di una tariffa oraria. Il Consiglio di Fondazione può emanare un Regolamento tariffario.
- 15.4 Non appena possibile, dopo la sua nomina, il Mediatore chiede un anticipo sugli onorari. Tale anticipo, nonché ogni altro anticipo necessario per coprire gli onorari del Mediatore e gli altri costi della procedura, è fissato dal Mediatore tenendo conto della complessità del caso, del valore della controversia, delle modalità della procedura e dell'insieme delle circostanze conosciute dal Mediatore al momento della richiesta dell'anticipo. L'anticipo deve essere versato entro 15 giorni dalla data che figura sulla richiesta di anticipo. Il Mediatore può chiedere tutti gli anticipi che egli reputa necessari, tenuto conto delle circostanze e delle caratteristiche della controversia.
- 15.5 Le spese della procedura comprendono la tassa di registrazione della richiesta e tutte le altre spese che non sono comprese negli onorari del Mediatore. Salvo diverso accordo tra le parti, ogni parte si fa carico delle spese dei suoi avvocati e consulenti; tali onorari e spese non sono da considerarsi spese della procedura.

Articolo 16 Esclusione di responsabilità

È esclusa qualsiasi responsabilità, sia dei membri del Consiglio della Fondazione, sia della Fondazione, nei confronti delle parti o di qualsiasi altro partecipante o terzo a seguito di qualsiasi attività legata ad un procedimento condotto in applicazione delle presenti Regole di procedura, salvo i casi di dolo o colpa grave.

Articolo 17 Diritto applicabile e foro

La relazione tra il Mediatore e le parti nell'ambito di ogni procedura sottoposta alle presenti Regole di procedura è retta dal diritto svizzero, ad esclusione delle norme di collisione del diritto internazionale privato. La stessa regola vale per la relazione tra le parti e la Fondazione. Qualsiasi litigio è sottoposto alla giurisdizione esclusiva del tribunale competente presso la sede della Fondazione.

|

|