

**Regolamento di procedura di
mediazione per controversie
in materia di servizi
finanziari**

Gennaio 2020

Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari

Versione italiana

Gennaio 2020

Introduzione

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Al fine di offrire validi servizi di risoluzione per le controversie, le Camere di commercio e industria di Basilea, Berna, Ginevra, Ticino, Vaud e Zurigo (le "Camere") hanno armonizzato i loro regolamenti d'arbitrato nel 2004 e quelli di mediazione nel 2007. Nel 2007, hanno altresì fondato la Swiss Chambers' Arbitration Institution("SCAI"). Successivamente si sono aggiunte le Camere di commercio, dell'industria e dei servizi di Neuchâtel e Svizzera centrale. SCAI è un'associazione privata registrata in Svizzera, indipendente e senza fini di lucro.

SCAI fornisce servizi per la mediazione e l'arbitrato in ambito nazionale e internazionale, assoggettati a qualsiasi legge applicabile, in Svizzera o all'estero. SCAI ha istituito una corte d'arbitrato ("Corte d'Arbitrato") ed un Consiglio consultivo per la mediazione ("Consiglio Consultivo") composto da professionisti, esperti in materia, in grado di fornire assistenza e sostegno per gli arbitrati e le mediazioni condotti da arbitri e mediatori indipendenti ed imparziali conformemente ai vari regolamenti SCAI d'arbitrato e mediazione.

Nel 2020, il dipartimento federale delle finanze ("DFF") ha rilasciato a SCAI l'autorizzazione per essere un organo di mediazione con capacità di offrire servizi di ombudsman agli investitori e ai fornitori di servizi finanziari ("Fornitori di Servizi Finanziari") così come stabilito dalla legge sui servizi finanziari ("LSerFi") e dall'ordinanza sui servizi finanziari ("OSerFi"). SCAI fornisce servizi di ombudsperson e mediazione in conformità con il regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari ("Regolamento di Mediazione Finanziaria" o "Regolamento").

La gestione dei casi ai sensi del Regolamento di Mediazione Finanziaria viene condotta esclusivamente dal Segretariato di SCAI ("Segretariato") e dagli Ombudsperson designati dal Segretariato.

ENTRATA IN VIGORE

Questa versione del Regolamento entra in vigore il 1 gennaio 2020.

UN APPROCCIO VOLONTARIO

La mediazione è un modo di risolvere i conflitti in via bonale, con cui due o più parti chiedono a un terzo neutrale, il mediatore, di aiutarle a trovare un accordo per porre fine alle loro controversie, oppure per prevenire un conflitto futuro. Quando agisce in qualità di mediatore, l'ombudsperson favorisce lo scambio di punti di vista e di informazioni e tenta di incoraggiare le parti a trovare delle soluzioni che rispondano ai loro bisogni e interessi. Per di più, l'Ombudsperson, su richiesta specifica di una parte, può esprimere il proprio parere e fare valutazioni e proposte.. È possibile che il Fornitore di Servizi Finanziari sia tenuto per legge ad entrare nel procedimento e, seppur egli non partecipi volontariamente, egli rimane libero, ad ogni momento, di accettare o meno, tutto o in parte, l'accordo transattivo.

La procedura generalmente aiuta i partecipanti almeno a svelare e a risolvere maltesi e pregiudizi, ad ascoltare e a capire le emozioni, gli interessi e le posizioni della controparte, così come a valutare meglio le proprie opportunità, rischi ed interessi.

Informazioni: www.swissarbitration.org/Ombuds-Fin

I. Regole introduttive

CAMPO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

1. Il presente Regolamento disciplina tutte le mediazioni nelle quali l'accordo di mediazione fa riferimento al Regolamento o laddove le parti convengono di avvalersi della mediazione secondo il Regolamento in seguito al sorgere di una controversia, oppure laddove la LSerFi trova applicazione ed il Fornitore di Servizi Finanziari è affiliato al servizio ombudsperson di SCAI, sia direttamente, sia attraverso un'associazione di fornitori di servizi finanziari o di un organismo di vigilanza.
2. Salvo diverso accordo tra le parti, questa versione del Regolamento si applica a tutte le richieste di mediazione depositate presso un Segretariato ai sensi dell'articolo 2 del Regolamento alla data della sua entrata in vigore o posteriormente alla stessa.

RICHIESTA DI MEDIAZIONE

Articolo 2

1. La parte o le parti che intende/intendono avviare una mediazione ("Parte(i) Richiedente(i)") deve/devono depositare una richiesta di mediazione ("Richiesta") in inglese, tedesco, francese o italiano presso uno dei Segretariati elencati nell'Appendice A del Regolamento. Per le mediazioni soggette alla LSerFi, salvo diverso accordo tra le parti ed il Segretariato, la lingua della Richiesta e quella della mediazione devono essere delle lingue nazionali svizzere scelte dall'investitore cliente del Fornitore di Servizi Finanziari (il "Cliente")¹.
2. La Richiesta deve includere:
 - (a) i nomi, gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax (se il caso), gli indirizzi di posta elettronica ed eventuali ulteriori contatti, al fine di garantire una corretta notifica tramite posta elettronica alle parti e ai loro rappresentanti (se il caso) e una copia della procura del/dei rappresentante/i;
 - (b) il nome dell'eventuale associazione di fornitori di servizi finanziari attraverso la quale il Fornitore di Servizi Finanziari è affiliato a SCAI;
 - (c) una copia dell'accordo sulla base del quale la controversia è sorta, compreso l'accordo di mediazione e/o della relativa clausola di mediazione menzionata nell'eventuale accordo esistente, ed ogni ulteriore informazione o documento che

¹ Art 75(5) LSerFi.

possa essere rilevante per la valutazione iniziale del caso da parte dell'Ombudsperson;

- (d) una breve descrizione della controversia che oppone le parti e una stima dell'eventuale importo litigioso;
 - (e) una descrizione delle eventuali qualifiche richieste per l'Ombudsperson;
 - (f) Una conferma che la Parte Richiedente (purchè sia un Cliente) abbia già porto tutte le sue domande ed abbia già formulato tutti i suoi reclami al Fornitore di Servizi Finanziari ed abbia cercato di trovare una soluzione.
 - (g) una proposta inerente alla scelta della lingua per la conduzione del procedimento, in assenza di un accordo già esistente in merito alla stessa;
 - (h) la conferma del pagamento dell'emolumento di registrazione, in conformità con l'Appendice B del Regolamento in vigore al momento del deposito della Richiesta al Segretariato.
3. La Richiesta può essere depositata al Segretariato tramite e-mail. Su specifica richiesta del Segretariato, la Parte Richiedente dovrà fornire una copia cartacea della Richiesta. Le parti e il Segretariato possono, di comune accordo, convenire che ogni ulteriore documento possa essere presentato tramite e-mail o altri mezzi elettronici appropriati.
 4. Se l'emolumento di registrazione non è stato pagato o se la Richiesta risulta incompleta o se la Richiesta o ogni eventuale accordo di mediazione correlato alla stessa è stato depositato in una lingua diversa dall'inglese, dal tedesco, dal francese o dall'italiano, il Segretariato può richiedere alla(e) Parte(i) Richiedente(i) di rimediare alla lacuna entro un termine adeguato. Se la(e) Parte(i) Richiedente(i) si conforma/conformano entro il termine stabilito dal Segretariato, si ritiene che la Richiesta sia stata validamente depositata alla data nella quale il Segretariato ha ricevuto la Richiesta iniziale.
 5. Alla ricezione di una Richiesta depositata validamente, il Segretariato deve trasmettere all'altra o alle altre parti copia della Richiesta e dei relativi documenti depositati ai sensi dell'articolo 2(2), se la Richiesta non è stata depositata congiuntamente da tutte le parti coinvolte. Qualora la Richiesta sia stata depositata da una o più parti unitamente ad un accordo di mediazione che non fa riferimento al Regolamento, o nel caso in cui la Richiesta sia stata depositata da una o più parti in assenza di un precedente accordo di mediazione, il Segretariato invita la(e) altra(e) parte(i) ("Parte(i) Citata(e)") a fornire entro 15 giorni il proprio accordo esplicito all'applicazione del

Regolamento. I Fornitori di Servizi Finanziari Svizzeri sono tenuti a partecipare alla mediazione conformemente all'articolo 78 LSerFi.

6. In caso di mancata risposta della(e) Parte(i) Citata(e) entro il termine assegnato dal Segretariato ai sensi dell'articolo 2(5) suindicato, , questa(e) parte(i) non parteciperà/parteciperanno alla mediazione. Il Segretariato ne informa tempestivamente le parti in forma scritta. I Fornitori di Servizi Finanziari Svizzeri che non partecipano alla mediazione pur essendo legalmente obbligati a farlo conformemente alla LSerFi, possono essere esclusi dal registro di affiliazione SCAI e saranno segnalati agli organi di vigilanza di cui agli articoli 82 e 83 LSerFi.
7. Se la(e) Parte(i) Richiedente(i) e un'altra Parte Citata desiderano procedere senza la(e) parte(i) che ha/hanno rifiutato la mediazione, questa può iniziare tra le parti che così hanno deciso. I Fornitori di Servizi Finanziari Svizzeri devono partecipare alla mediazione conformemente all'articolo 78 LSerFi.

II. Nomina e competenza dell'Ombudsperson

NOMINA E SOSTITUZIONE DELL'OMBUDSPERSON

Articolo 3

1. Salvo accordo contrario tra tutte le parti, il Segretariato deve dirigere le parti verso un ombudsperson con conoscenze sufficienti nel settore finanziario pertinente e che parli fluentemente la(e) lingua(e) pertinente(i) (l'"Ombudsperson").
2. La funzione dell'Ombudsperson è conferita a titolo personale. Se l'Ombudsperson non è più in grado di adempiere ai propri doveri o non è più accettato dalle parti, il Segretariato deve dirigere le parti verso un altro Ombudsperson, purchè ce ne sia uno di disponibile.

III. L'Ombudsperson

INDIPENDENZA, NEUTRALITÀ E DISPONIBILITÀ DELL'OMBUDSPERSON

Articolo 4

1. L'Ombudsperson deve essere e rimanere in ogni momento imparziale, neutrale, indipendente dalle parti e a disposizione per la conduzione della mediazione.

2. Prima della conferma o nomina dell'Ombudsperson potenziale da parte del Segretariato, egli/elladeve:
 - (a) restituire al Segretariato debitamente datati e firmati: (i) l'accordo per fungere da Ombudsperson; (ii) la dichiarazione di indipendenza, neutralità, imparzialità e disponibilità;
 - (b) dichiarare per iscritto di attenersi al Regolamento ed al Codice europeo di condotta per i mediatori in vigore alla data della nomina del mediatore; in caso di discrepanza tra il Regolamento ed il Codice europeo di condotta per i mediatori, il Regolamento ha precedenza;
 - (c) rivelare qualsiasi circostanza a lui/lei nota, comprese le circostanze elencate nel Codice europeo di condotta per mediatori, atta a sollevare dubbi legittimi sulla sua imparzialità, la sua neutralità, la sua indipendenza dalle parti, o la sua disponibilità.
3. Se, nel corso della mediazione, l'Ombudsperson scopre l'esistenza di circostanze atte a compromettere la sua imparzialità, la sua indipendenza dalle parti o la sua disponibilità, egli ne informa immediatamente le parti. Con il loro consenso, l'Ombudsperson può continuare ad esercitare la sua funzione. Se le parti non sono d'accordo, l'Ombudsperson sospende la mediazione e ne informa il Segretariato che procede alla sua sostituzione in conformità con l'articolo 3 del Regolamento.

TRASMISSIONE DELL'INCARTO ALL'OMBUDSPERSON

Articolo 5

1. Dopo aver ricevuto la Richiesta di Mediazione ed il pagamento dell'emolumento di registrazione, nonché l' Approvazione alla nomina e la dichiarazione di imparzialità, di indipendenza e di disponibilità dell'Ombudsperson, il Segretariato deciderà se confermare l'Ombudsperson. In caso di conferma da parte del Segretariato, quest'ultimo dovrà trasmettere l'integralità dell'incarto per la mediazione all'Ombudsperson nominato.
2. Se dei costi amministrativi sono applicabili, l'incarto per la mediazione sarà trasmesso all'Ombudsperson solo dopo aver rievuto il pagamento di tali costi, conformemente all'Appendice B del Regolamento in vigore alla data della Richiesta.

AMBITO DI COMPETENZA DELL'OMBUDSPERSON

Articolo 6

1. L'Ombudsperson deve consultare i documenti forniti dalla(e) Parte(i) Richiedente(i) e richiedere a quest'ultima/queste ultime e alle altre parti, informazioni e documenti pertinenti per la valutazione iniziale del caso. L'Ombudsperson può convocare le parti, particolarmente i Fornitori di Servizi Finanziari soggetti alla

LSerFi, a riunioni separate o congiunte, richiedergli di fornire informazioni e documenti, nonchè di dare la propria opinione sulle questioni in gioco.

2. L'Ombudsperson è anche autorizzato da tutte le parti ad ottenere dalla/e banca/banche pertinente/i tutte le informazioni relative al caso a lui sottoposto e ad ispezionare i documenti bancari. Le parti devono specificatamente esimere la/le banca/banche dai loro obblighi di confidenzialità riguardo l'oggetto della controversia e devono richiedere a quest'ultima/queste ultime di fornire all'Ombudsperson le informazioni ed i documenti da lui richiesti.
3. L'Ombudsperson tratta, in particolare, le controversie riguardanti la compravendita di titoli, di ordini di esecuzione, di gestioni individuali o collettive, di consulenze in materia di investimenti (crédit Lombard), nonchè di rendicontazione.
4. L'Ombudsperson può dichiararsi incompetente o dichiarare la Richiesta irricevibile:
 - (a) Per questioni generali legate alla politica aziendale e delle tariffe;
 - (b) Per questioni giuridiche ed economiche di natura astratta;
 - (c) Nei casi in cui il Cliente non ha ancora informato il Fornitore di Servizi Finanziari del suo punto di vista ed ha cercato di concludere un accordo, a meno che il Fornitore di Servizi Finanziari accetti di procedere malgrado ciò;
 - (d) Per casi manifestamente abusivi;
 - (e) Se una mediazione è stata già condotta sullo stesso oggetto tra le stesse parti, a meno che le parti decidano di procedere malgrado ciò;
 - (f) Se un'altra mediazione/concliazione/ombudsperson, o - entità, un tribunale giudiziario o arbitrale o un entità amministrativa vengono investiti con lo stesso oggetto tra le stesse parti, a meno che le parti non siano d'accordo di procedere malgrado ciò.

RUOLO DELL'OMBUDSPERSON

Articolo 7

1. L'Ombudsperson assiste le parti nelle loro negoziazioni volte a trovare una soluzione accettabile e soddisfacente della controversia. Egli non ha la facoltà né l'autorità di imporre una soluzione alle parti.

2. L'Ombudsperson e le parti devono comportarsi secondo i principi di correttezza, autonomia e rispetto reciproco. L'Ombudsperson assicura che la procedura rimanga pragmatica ed efficiente in termini di costi e di tempo.
3. L'Ombudsperson non fruisce consulenze legali alle parti, e non agisce in quanto loro rappresentante. Dato che il deposito della domanda di mediazione, in principio, non sospende né limita i termini legali quali quelli riguardanti la limitazione, le procedure di confisca, giudiziarie o amministrative, le parti sono responsabili nell'assicurare che tali termini siano rispettati.
4. Se, in qualsiasi momento dopo aver raccolto le informazioni ed i documenti pertinenti dalle parti ed aver fatto una valutazione iniziale della situazione, l'Ombudsperson considera che il caso è di una complessità tale da non poter essere risolto da un ombudsperson e che deve essere sottomesso ad una più formale e lunga, ma interamente volontaria, procedura di mediazione, o ad un arbitrato, o ad una procedura giudiziaria, l'Ombudsperson ne informa le parti e richiede la chiusura della procedura in corso al Segretariato di SCAI.

IV. Regole procedurali

CONDUZIONE DELLA MEDIAZIONE

Articolo 8

1. La mediazione deve essere condotta secondo le modalità convenute con le parti. In mancanza di tale accordo, l'Ombudsperson procede nel modo che ritiene appropriato, tenendo conto delle circostanze del caso, delle esigenze espresse dalle parti, dei loro budget e scadenze, e della necessità di una tempestiva risoluzione della controversia.
2. L'Ombudsperson tratta le richieste semplici oralmente. Egli fornisce informazioni alle Parti Richiedenti e le consiglia su come procedere.
3. Per i casi LSerFi, se la(e) Parte(i) Richiedente(i) è/sono un/dei Cliente(i), l'Ombudsperson si assicurerà che la(e) Parte(i) Richiedente(i) abbia/abbiano prima sottomesso la loro domanda o il loro reclamo al Fornitore di Servizi Finanziari e/o direttamente alla banca e che una risposta scritta sia stata richiesta.
4. Nel caso in cui delle investigazioni siano necessarie, l'Ombudsperson può incoraggiare i Clienti Fornitori di Servizi Finanziari a sottomettere le proprie domande per iscritto e a fornirgli le copie della documentazione pertinente. La risposta dell'Ombudsperson in tale situazione è normalmente per iscritto.

5. Immediatamente dopo aver ricevuto l'incarto dal Segretariato, l'Ombudsperson dovrà contattare le parti per definire un incontro iniziale di discussione e informazione sulle modalità con le quali verrà condotta la mediazione. Una breve nota che riassume l'accordo delle parti in relazione alla condotta e all'organizzazione della mediazione (lingua, orari e luogo delle riunioni, deposito di memorie, partecipanti, ecc.) deve quindi essere redatta dall'Ombudsperson e fornita alle parti, con copia al Segretariato.
6. Nei casi LSerFi, i Fornitori di Servizi Finanziari sono obbligati a partecipare alla procedura e devono rispettare i termini, partecipare alle riunioni, nonché fornire le informazioni, la documentazione e le posizioni richieste dal Segretariato e dall'Ombudsperson². I Fornitori di Servizi Finanziari che non si conformano a più occasioni alle richieste del Segretariato e dell'Ombudsperson possono essere esclusi dall'Organo di Mediazione SCAI³.
7. L'Ombudsperson ascolta entrambe le parti.
8. L'Ombudsperson può avere degli incontri separati con ognuna delle parti. Ogni informazione fornita in questi incontri separati è strettamente confidenziale e può essere rivelata all'altra parte solo previa ed esplicita autorizzazione di tutti i partecipanti all'incontro separato.
9. L'Ombudsperson può dichiararsi incompetente o interrompere la gestione delle Richieste di mediazione nel caso in cui egli sia del parere che la procedura dell'Ombudsperson non sia adatta a trovare una soluzione, ad esempio a causa della complessità del caso, o nel caso in cui non ci sia nessuna prospettiva di trovare una soluzione tramite la procedura dell'Ombudsperson.
10. Per casi complessi, l'Ombudsperson può invitare le parti a considerare la possibilità di organizzare una co-mediazione e di decidere sulla ripartizione dei costi di tale procedura.
11. L'Ombudsperson può assistere le parti oralmente riguardo a tutte le domande ed i reclami per i quali si sente a suo agio di rispondere, sulla base delle informazioni fornitegli, senza effettuare ricerche specifiche in termini legali o tecnici e senza alcuna responsabilità per tale valutazione *prima facie*.
12. L'Ombudsperson funge da facilitatore e sottopone alle parti proposte di soluzione. La proposta di soluzione non vincola le parti, che sono libere di decidere.

² Articolo 78 LSerFi.

³ Articolo 82 LSerFi.

13. Se le parti non sono giunte ad un accordo dopo 90 giorni trascorsi dalla data di deposito della Richiesta, o dopo che l'Ombudsperson ha speso un numero ragionevole di ore ad assistere le parti senza successo nel loro tentativo di giungere ad un accordo, o se l'Ombudsperson considera che non si giungerà ad un accordo, l'Ombudsperson può mettere fine alla procedura e, su richiesta specifica di una parte, egli può fornire alle parti una valutazione scritta in forma sintetica, basata sulle informazioni a sua disposizione, accompagnata da un avviso di chiusura.
14. L'Ombudsperson ha l'ultima parola nella elaborazione e nella redazione di ogni valutazione del caso e di ogni proposta fatta alle parti. Il Segretariato, gli organi e la direzione di SCAI non sono coinvolti nel rivedere le soluzioni proposte dall'Ombudsperson.
15. L'Ombudsperson può rivedere le proprie valutazioni nel caso in cui ci fossero motivi per farlo, specialmente nel caso in cui siano emersi nuovi fatti.
16. L'Ombudsperson deve sempre trasmettere al Segretariato le copie di tutte le sue comunicazioni scritte destinate alle parti. Alla fine della mediazione, l'Ombudsperson deve trasmettere al Segretariato l'incarto completo a scopo di archiviazione.

CASI COLLETTIVI

Articolo 9

1. Ai casi collettivi si applicano, a titolo integrativo o derogatorio rispetto alle disposizioni procedurali generali del presente Regolamento, le seguenti disposizioni di cui al presente articolo.
2. Possono qualificarsi «collettivi» i casi di ricorso
 - (a) sopraggiunti o attesi in gran numero in un lasso di tempo ristretto, e
 - (b) riferiti al medesimo prodotto o a un prodotto simile, al medesimo servizio o a un servizio simile o alla medesima fattispecie o a una fattispecie simile, oppure
 - (c) presentati da Parti Richiedenti per la medesima causa (giuridica) o una causa (giuridica) simile.
3. Scopo della qualificazione di determinati casi di ricorso come casi collettivi è quello di garantire un trattamento paritario, efficiente e puntuale di casi identici o simili e di giungere a una soluzione equa e coerente. Nel circoscrivere i gruppi di casi e nel definire la procedura e i criteri di valutazione si possono tenere in maggiore considerazione gli interessi a gestire un caso con elementi collettivi anziché l'interesse a gestire approfonditamente un singolo caso individuale.

4. I Fornitori di Servizi Finanziari devono informare tempestivamente l'Ombudsperson non appena vengono a conoscenza di circostanze che potrebbero dare luogo a casi di ricorso che soddisfino i criteri di un caso collettivo.
5. Qualora il Segretariato o l'Ombudsperson, visti i casi di ricorso pervenuti o a seguito di segnalazioni da parte di terzi (ad esempio autorità di vigilanza, organizzazioni per la tutela dei consumatori o media), ritengano che vi siano elementi per una possibile fattispecie di caso collettivo, il Segretariato può richiedere all'Ombudsperson di svolgere ulteriori accertamenti necessari e chiedere al/ai Fornitore(i) di Servizi Finanziari ed alla/e Banca/Banche in questione una risposta.
6. Qualora il Segretariato, considerata la presa di posizione della Banca e riconosciute le altre circostanze, ritenesse soddisfatti i criteri per la qualifica come fattispecie di caso collettivo e ritenesse quindi ragionevole gestire i corrispondenti ricorsi come casi collettivi, comunica la sua conclusione al/ai Fornitore(i) di Servizi Finanziari e alla(e) banca/banche e avvia con costoro un dialogo per trovare un'intesa sui seguenti punti:
 - (a) riconoscimento della fattispecie di caso collettivo;
 - (b) criteri per la sussunzione di singoli ricorsi alla fattispecie di caso collettivo;
 - (c) criteri per la creazione di eventuali gruppi di casi;
 - (d) eventuale gestione collettiva di ricorsi;
 - (e) criteri per valutare i singoli ricorsi ovvero gruppi di casi di ricorsi;
 - (f) comunicazione nei confronti dei clienti bancari interessati, dei gruppi di interesse e del pubblico.
7. Qualora non fosse possibile raggiungere un'intesa sulla presenza di una fattispecie di caso collettivo, sui criteri per la sussunzione di ricorsi alla fattispecie e sulla gestione formale e la valutazione materiale dei ricorsi, il Segretariato rimette i punti irrisolti o controversi alla decisione della Direzione di SCAI.
8. La procedura per l'accertamento di una fattispecie di caso collettivo e per la definizione dei criteri per la sussunzione di ricorsi alla fattispecie e della gestione formale nonché della valutazione materiale dei ricorsi è confidenziale.

RAPPRESENTANTI

Articolo 10

Le parti devono essere personalmente presenti in tutte le sessioni di mediazione o, per le persone giuridiche, attraverso rappresentanti debitamente autorizzati e muniti dei poteri necessari, i cui estremi di contatto completi devono essere comunicati per iscritto all'Ombudsperson, all'altra(e) parte(i) e al Segretariato. Le parti possono essere assistite e accompagnate da uno o più consulente(i) legale(i) o da altri consulenti di loro scelta.

CONFIDENZIALITÀ

Articolo 11

1. La mediazione è confidenziale. Nessuna osservazione, affermazione o proposta fatta durante la mediazione, né alcun documento allestito ai fini della mediazione possono essere rivelati all'esterno o utilizzati successivamente, anche in caso di contenzioso o arbitrato, senza il consenso scritto di tutte le persone coinvolte nella mediazione, eccezione fatta per il caso in cui l'utilizzo sia necessario per ottenere l'esecuzione di un accordo transattivo scritto che concluda la mediazione o se così richiesto per legge.
2. Le sedute di mediazione sono a porte chiuse. Con il consenso dell'Ombudsperson, le parti possono concordare la partecipazione di persone diverse dalle parti stesse, dai loro rappresentanti o consulenti.
3. Salvo diversamente ed espressamente concordato tra le parti, dopo che la Richiesta è stata validamente depositata presso il Segretariato, un Ombudsperson non può agire come arbitro, giudice, esperto, rappresentante o consulente di una delle parti in qualsiasi procedimento successivo che faccia riferimento alla stessa controversia o che coinvolga una delle parti alla mediazione.
4. Il Segretariato conserva in modo sicuro i documenti dell'incarto per almeno 10 anni dopo la fine della mediazione. Trascorso questo periodo di salvaguardia, SCAI può distruggere tutti i documenti, sia fisicamente che elettronicamente.
5. Durante e dopo la risoluzione della controversia o la fine della mediazione, né SCAI, né le Camere, né il loro personale, dirigenti e membri del consiglio di amministrazione, né gli Ombudspersons, gli arbitri, i membri del Consiglio Consultivo, i membri della corte, né gli esperti da loro nominati, possono essere obbligati a rilasciare dichiarazioni a persone o a un tribunale su qualsiasi questione riguardante la mediazione. Nessuna delle parti potrà richiedere ad alcuna di queste persone di fungere da testimone, o altrimenti obbligarle a fornire testimonianze o prove, nell'ambito di qualsiasi procedimento

legale o di altra natura derivante o in relazione alla mediazione, salvo se necessario per ottenere l'esecuzione di un accordo transattivo scritto che concluda la mediazione.

6. L'Ombudsperson e il personale di SCAI sono soggetti all'obbligo di riservatezza che si applica agli agenti. In procedura civile, l'Ombudsperson ha il diritto di rifiutare la cooperazione ai sensi dell'art. 166 cpv. 1 lett. d del Codice di diritto processuale svizzero (CPC)⁴.
7. Il diritto delle parti di visionare gli atti è circoscritto alla loro corrispondenza con l'Ombudsperson⁵.
8. Il Segretariato trasmette all'Organo di Sorveglianza competente ed al registro dei consulenti per Fornitori di Servizi Finanziari i nomi dei Fornitori di Servizi Finanziari soggetti alla LSerFi e affiliati a SCAI, e quelli di cui ha negato l'affiliazione o che ha escluso⁶.
9. SCAI informa il Dipartimento Svizzero delle Finanze delle sue attività almeno una volta l'anno attraverso un rapporto annuale e un comunicato stampa. Tiene una statistica separata per inchieste, mediazioni e problematiche. Non si esprime pubblicamente sui singoli casi. Non rende noti i nominativi.
10. SCAI può informare le organizzazioni di Fornitori di Servizi Finanziari, banche, mediatori, legali ed arbitri in forma generica sulla propria attività e di quella degli Ombudspersons.
11. SCAI può scambiare informazioni non pubbliche riguardo i casi LSerFi ed i Fornitori di Servizi Finanziari LSerFi con il Dipartimento Federale delle Finanze, la FINMA, l'organo di vigilanza competente, il registro dei consulenti e l'organo di controllo competente in modo da permettere ad ogni organo di adempiere ai propri doveri⁷.

SEDE DELLA MEDIAZIONE

Articolo 12

Se le parti non si sono accordate diversamente, la sede della mediazione è il luogo in cui è situato l'ufficio del Segretariato presso il quale è stata depositata la Richiesta di mediazione. Le sedute possono tenersi altrove.

⁴ RS 272.

⁵ Articolo 75 (3) LSerFi.

⁶ Articolo 83 LSerFi.

⁷ Articolo 88 LSerFi.

DIRITTO APPLICABILE

Articolo 13

1. Salvo diverso accordo tra le parti, il procedimento di mediazione è retto dal diritto svizzero.
2. Le relazioni tra SCAI ed i partecipanti al procedimento di mediazione (parti, rappresentanti delle parti e consulenti, Ombudsperson(s), perito(i), ecc.) sono rette dal diritto svizzero.

V. Fine della mediazione e certificazione

FINE DELLA MEDIAZIONE E CERTIFICAZIONE

Articolo 14

1. Una mediazione condotta secondo il presente Regolamento è ritenuta conclusa:
 - (a) alla firma di tutte le parti di un accordo transattivo che pone fine alla controversia;
 - (b) dopo 90 giorni, se la Richiesta è stata depositata al Segretariato con una modalità imperfetta o incompleta e la(e) Parte(i) Richiedente(i) non ha/hanno tempestivamente posto rimedio a tale carenza nel rispetto dei termini fissati dal Segretariato;
 - (c) in qualsiasi momento dopo che l'Ombudsperson ha fornito alle parti la nota ai sensi dell'articolo 8(5) del Regolamento se una parte comunica al mediatore e al Segretariato, per iscritto, la sua decisione di porre fine alla mediazione e le altre parti non desiderano continuare la mediazione in assenza di tale parte. I Fornitori di Servizi Finanziari soggetti alla LSerFi non sono autorizzati a porre fine alla procedura di mediazione con i propri Clienti;
 - (d) in qualsiasi momento dopo che l'Ombudsperson ha fornito alle parti la nota ai sensi dell'articolo 8(5) del Regolamento, se, a giudizio dell'Ombudsperson, ulteriori sforzi non contribuirebbero alla risoluzione della controversia, e il mediatore notifica alle parti e al Segretariato, per iscritto, la propria decisione di porre fine alla mediazione;
 - (e) alla scadenza di qualsiasi termine fissato dalle parti o dall'Ombudsperson per la risoluzione della controversia, se non prorogato di comune accordo fra tutte le parti e l'Ombudsperson;
 - (f) in caso di mancato pagamento delle parti dei depositi richiesti, a norma dell'articolo 24 del Regolamento, o delle spese amministrative SCAI ai sensi della Sezione 2

dell'Appendice B del Regolamento, nei termini impartiti rispettivamente dall'Ombudsperson o dal Segretariato.

- (g) Non appena un'autorità di conciliazione, un tribunale giudiziario, un tribunale arbitrale, o un'autorità amministrativa vengono investite del caso, salvo accordo contrario tra tutte le parti.
2. L'Ombudsperson informa tempestivamente il Segretariato in forma scritta della conclusione della mediazione, indicando la data della fine della mediazione e se la stessa ha condotto ad un accordo transattivo completo, parziale oppure a nessun accordo.
 3. Nelle mediazioni multiparti, se una parte o più parti decidono di ritirarsi dalla mediazione:
 - (a) le altre parti comunicano tempestivamente per iscritto al Segretariato se intendono continuare la mediazione e, in questo caso, se desiderano continuare la mediazione con lo stesso Ombudsperson nominato;
 - (b) l' Ombudsperson comunica tempestivamente per iscritto al Segretariato il ritiro di una o di più parti dalla mediazione, indicando il proprio eventuale consenso a continuare la mediazione con le altre parti restanti.
 4. Il Segretariato conferma in forma scritta la fine del procedimento di mediazione alle parti e all'Ombudsperson.
 5. Su richiesta delle parti o dell'Ombudsperson, il Segretariato redige per le parti e per l' Ombudsperson un certificato di mediazione attestante che la mediazione ha avuto luogo e indica se la stessa si è conclusa con un accordo transattivo. Il Segretariato può richiedere alle parti o all'Ombudsperson di presentare qualsiasi documento ritenuto rilevante ai fini del rilascio di questa certificazione. Tali documenti devono essere forniti in inglese, tedesco, francese o italiano oppure tradotti ufficialmente in una di queste lingue.

ACCORDO TRANSATTIVO E CERTIFICAZIONE

Articolo 15

1. Salvo diverso accordo tra le parti in forma scritta, l'accordo transattivo è ritenuto valido solo quando è redatto in forma scritta ed è firmato da tutte le parti interessate.
2. Su richiesta delle parti, e se l'Ombudsman ha fornito una copia cartacea originale firmata dell'accordo transattivo, il Segretariato può rilasciare alle parti copie certificate conformi dell'accordo transattivo.

3. Su richiesta delle parti e se l'Ombudsman conferma per iscritto di essere stato testimone della sottoscrizione firmata tra le parti dell'accordo transattivo o se le parti firmano l'accordo transattivo presso il Segretariato, quest'ultimo può fornire alle parti un certificato di autenticità dell'accordo transattivo.
4. Il Segretariato può richiedere alle parti o all'Ombudsperson di presentare qualsiasi documento ritenuto pertinente per la certificazione di autenticità dell'accordo transattivo. Tali documenti devono essere forniti in inglese, tedesco, francese, o italiano oppure tradotti ufficialmente in una di queste lingue.

VI. Mediazione, contenzioso e arbitrato

INTRODUZIONE DI UN PROCEDIMENTO CONTENZIOSO

Articolo 16

1. Le parti possono concordare in forma scritta ad ogni momento di sottomettere la loro controversia, o parte di essa, ad un procedimento contenzioso. Per i casi LSerFi, ogni parte può iniziare tale procedimento sottomettendo una Richiesta al foro competente e, conformemente all'articolo 76(2) LSerFi, questa parte può unilateralmente rinunciare alla procedura di conciliazione ai sensi degli articoli 197 e successivi del Codice di procedura civile⁸.
2. Le procedure di mediazione saranno chiuse non appena un'autorità di conciliazione, una corte o un'autorità amministrativa saranno investite del caso (conformemente all'articolo 76 (3) LSerFi), salvo accordo contrario tra tutte le parti.

INTRODUZIONE DI UN PROCEDIMENTO ARBITRALE

Articolo 17

1. Le parti possono congiuntamente convenire in forma scritta, in qualsiasi momento, di sottoporre la loro controversia o parte di essa a SCAI per l'avvio di un arbitrato condotto ai sensi del Regolamento svizzero di arbitrato internazionale della Swiss Chambers' Arbitration Institution. Ogni parte può quindi avviare un procedimento arbitrale in applicazione del precitato Regolamento presentando una Richiesta di arbitrato ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento svizzero di arbitrato internazionale. Se le parti risolvono la controversia bonalmente durante il procedimento arbitrale, l'articolo 34 del Regolamento svizzero di arbitrato internazionale, sarà applicabile per l'emissione del lodo inerente all'eventuale registrazione dell'accordo.

⁸ RS 272.

2. Le parti possono congiuntamente convenire in forma scritta, in qualsiasi momento, di sottoporre la loro controversia, o parte di essa, ad un arbitrato in conformità con altri regolamenti di arbitrato.
3. Le procedure di mediazione LSerFi saranno chiuse non appena un tribunale arbitrale verrà investito del caso (conformemente all'articolo 76 (3) LSerFi), salvo accordo contrario tra tutte le parti.

LA MEDIAZIONE DURANTE UN PROCEDIMENTO ARBITRALE

Articolo 18

1. In tutti i procedimenti arbitrali pendenti presso SCAI, ogni parte o l'/gli arbitro(i) può/possono proporre che le parti tentino di risolvere in modo bonale la loro controversia, o una parte di essa, ricorrendo ad una mediazione.
2. Se le parti accettano di ricorrere alla mediazione secondo il presente Regolamento, il Segretariato, quando riceve la Richiesta di mediazione depositata conformemente all'articolo 2 unitamente all'emolumento di registrazione, procede alla scelta dell'Ombudsperson, conformemente al Capitolo II del presente Regolamento.

VII. Esclusione di responsabilità

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

Articolo 19

Né l'Ombudsperson, né SCAI, né il Segretariato, né le Camere, né il loro personale, dirigenti e membri del consiglio di amministrazione, né il mediatore, gli arbitri, i membri del Consiglio Consultivo per la Mediazione, né i membri della Corte Arbitrale, né gli esperti da loro nominati, sono responsabili per qualunque atto od omissione relativi o connessi ad una mediazione condotta secondo il Regolamento, eccezion fatta dei casi in cui l'atto o l'omissione in questione siano costitutivi di un atto illecito intenzionale o di una estrema grave negligenza.

VIII. Costi

COSTI DELLA MEDIAZIONE

Articolo 20

I costi, le spese e gli onorari di SCAI e dell'Ombudsperson ("Costi della mediazione") sono determinati secondo la Tabella dei costi (Appendice B del Regolamento) in vigore al momento del deposito della Richiesta di mediazione presso il Segretariato.

RIPARTIZIONE DEI COSTI DELLA MEDIAZIONE

Articolo 21

1. Salvo diverso accordo tra le parti, i Costi della mediazione sono ripartiti come prescritto dall'Appendice B del Regolamento.
2. Nel caso in cui una controversia coinvolga diverse Parti Richiedenti e diverse Parti Convenute, le Parti Richiedenti o, secondo il caso, le Parti Convenute sono congiuntamente e solidalmente responsabili con le altre parti del loro gruppo del pagamento integrale dei Costi della mediazione a loro attribuiti in conformità con l'Appendice B del Regolamento.
3. Salvo diverso accordo tra le parti, le spese personali sostenute da una parte e relative alla mediazione (ad esempio gli onorari dei consulenti, le spese d'albergo, di viaggio ecc.) sono a carico di tale parte e non sono incluse nei Costi della mediazione.

ONORARI, COSTI E SPESE DI SCAI

Articolo 22

1. Gli onorari, i costi e le spese di SCAI, secondo l'Appendice B del Regolamento, includono:
 - (a) l'emolumento di registrazione non rimborsabile;
 - (b) i costi amministrativi;
 - (c) i costi, le spese e gli onorari di certificazione e autenticazione di cui all'articolo 14(5) e all'articolo 15(2) e (3) del Regolamento.
2. Gli onorari, i costi e le spese di SCAI devono essere pagati o depositati presso SCAI, secondo le indicazioni del Segretariato.
3. Se l'emolumento o i costi amministrativi richiesti non sono pagati per intero ed entro il termine specificato (se applicabile), la mediazione non può procedere. In tal caso, il Segretariato richiede per iscritto all'Ombudsperson di sospendere o interrompere la mediazione.

ONORARI, COSTI E SPESE DELL'OMBUDSPERSON

Articolo 23

1. Le parti sono responsabili del pagamento degli onorari, dei costi e delle spese dell'Ombudsperson conformemente alla tabella dei costi della mediazione (Allegato B) . Salvo diverso accordo tra le parti e l'Ombudsperson, gli onorari dell'Ombudsperson sono calcolati sulla base del tempo impiegato dall'Ombudsperson per la mediazione ivi incluso il tempo necessario per la preparazione e dell'eventuale redazione della valutazione del caso.

2. L'Ombudsperson deve chiedere alle parti di versare un deposito per coprire almeno gli onorari, i costi e le spese iniziali dell'Ombudsperson.
3. Successivamente, l'Ombudsperson può, in qualsiasi momento durante la mediazione, richiedere a ciascuna parte di depositare un importo uguale (salvo diversamente concordato, o, per mediazioni soggette alla LSerFi, il Fornitore di Servizi Finanziari) a titolo di pagamento anticipato per gli onorari e le spese dell'Ombudsperson per la mediazione. L'Ombudsperson ne informa il Segretariato per iscritto.
4. Qualsiasi divergenza sugli onorari, costi e/o spese dell'Ombudsperson deve essere sottoposta al Segretariato di SCAI.

DEPOSITO DEGLI ONORARI, DEI COSTI E DELLE SPESE

Articolo 24

1. SCAI custodisce i depositi pagati dalle parti sul suo conto bancario.
2. Se gli anticipi richiesti non vengono versati integralmente al Segretariato entro i termini fissati, SCAI può sospendere o terminare il procedimento informandone tempestivamente l'Ombudsperson e le parti per iscritto.

FATTURAZIONE DEI COSTI

Articolo 25

1. Alla fine della mediazione, l'Ombudsperson trasmette alle parti, con copia al Segretariato, una fattura per il suo onorario, i suoi costi e le sue spese.
2. L'Ombudsperson include nella fattura il dettaglio delle spese e dei costi sostenuti nel corso della mediazione, il tempo dedicato, qualsiasi tassa dovuta e ogni pagamento ricevuto dalle parti.
3. L'eventuale saldo in eccesso è rimborsato alle parti proporzionalmente ai loro versamenti.

Appendice A: **INDIRIZZI DEI SEGRETARIATI E COORDINATE BANCARIE**

Per informazioni aggiornate sugli indirizzi dei Segretariati SCAI e dei conti bancari, si può visitare: <https://www.swissarbitration.org>

Tutti i pagamenti devono essere effettuati in franchi svizzeri (CHF) e ricevuti al netto di eventuali commissioni e spese bancarie.

Indirizzi dei Segretariati

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Segretariato
c/o Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève
4, boulevard du Théâtre - P.O. Box 5039
CH-1211 **Ginevra** 11
Telefono: +41 22 819 91 57
Fax: +41 22 819 91 36
E-mail: geneva@swissarbitration.org

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Segretariato
c/o Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi
del Cantone Ticino
Corso Elvezia 16
Casella postale 5399
6901 **Lugano**
Telefono: +41 91 911 51 30
Fax: +41 91 911 51 12
E-mail: lugano@swissarbitration.org

Swiss Chambers' Arbitration Institution
Segretariato
c/o Zürcher Handelskammer
Loewenstrasse 11 - P.O. Box
CH-8021 **Zurigo**
Telefono: +41 44 217 40 50
Fax: +41 44 217 40 51
E-mail: zurich@swissarbitration.org

Appendice B:

TABELLA DEI COSTI DELLA MEDIAZIONE

Per una versione aggiornata di questa Appendice B, visitare la pagina Web:

www.swissarbitration.org

1. Emolumento di registrazione SCAI e i costi fissi

- 1.1 Un emolumento di registrazione SCAI di CHF 1'000 deve essere versato per ciascuna parte coinvolta nella mediazione.
- 1.2 Per le mediazioni soggette alla LSerFi, l'emolumento di registrazione dovuto dal/dai Cliente(i) del Fornitore di Servizi Finanziari è di CHF 100.-, e l'emolumento di registrazione dovuto dal Fornitore di Servizi Finanziari è di CHF 1'900.-.
- 1.3 Se la mediazione coinvolge più di due parti, ad esempio nei casi collettivi, l'emolumento di registrazione dovuto da ogni Cliente aggiuntivo è di CHF 100, e l'emolumento di registrazione aggiuntivo dovuto dal Fornitore di Servizi Finanziari è di CHF 900.- per ogni Cliente aggiuntivo. Se la chiamata in mediazione di altre parti è concordata, ad esempio banche od altri Fornitori di Servizi Finanziari, un ulteriore emolumento di registrazione di CHF 1'000.- sarà dovuto per ogni parte aggiuntiva.
- 1.4 Il Segretariato non procede alla nomina o alla conferma dell'Ombudsperson fino a quando l'emolumento di registrazione non è stato interamente saldato.
- 1.5 L'emolumento di registrazione non è rimborsabile.
- 1.6 Se la fattispecie descritta nella Richiesta è già oggetto di una Richiesta d'Arbitrato depositata dalle parti presso SCAI, l'emolumento di registrazione per la mediazione è diviso per due.
- 1.7 Se il numero delle parti aumenta durante la mediazione, il Segretariato adegua e addebita conseguentemente gli emolumenti di registrazione supplementari.
- 1.8 Se le parti richiedono che il Segretariato nomini o confermi più di un'Ombudsperson, o sostituisca degli Ombudspersons, SCAI addebiterà una commissione aggiuntiva di CHF 1'000 per ogni ulteriore incarico o conferma di un'Ombudsperson. I costi aggiuntivi dovranno essere sostenuti dalla(e) parte(i) richiedente(i) questo servizio aggiuntivo.

1.9 SCAI riscuote una tassa di sospensione annuale di CHF 2'000, a carico delle parti, per le mediazioni che rimangono sospese per più di tre mesi. Questa commissione è addebitata da SCAI ed è considerata necessaria per mantenere aperto il caso.

2. Costi amministrativi di SCAI

2.1 SCAI fissa per le parti i seguenti costi amministrativi per i casi che non sono soggetti alla LSerFi. Rispettivamente, fissa metà dei seguenti costi amministrativi per i casi LSerFi e questo esclusivamente per i Fornitori di Servizi Finanziari:

- CHF 2'500, se l'importo in causa si situa tra CHF 50'000 e CHF 2'000'000;
- CHF 8'000, se l'importo in causa si situa tra CHF 2'000'001 e CHF 5'000'000;
- CHF 13'000, se l'importo in causa si situa tra CHF 5'000'001 e CHF 10'000'000;
- CHF 17'000, se l'importo in causa si situa tra CHF 10'000'001 e CHF 20'000'000;
- CHF 20'000, se l'importo in causa si situa tra CHF 20'000'001 e 50'000'000;
- CHF 23'000, se l'importo in causa è superiore a CHF 50'000'000.

2.2 SCAI non addebita costi amministrativi per importi di causa inferiori a CHF 50'000.

2.3 Le parti pagano le spese amministrative di SCAI su richiesta del Segretariato.

2.4 Se il valore della controversia aumenta durante la mediazione, il Segretariato può maggiorare ed addebitare i costi amministrativi di conseguenza.

3. Costi di certificazione e autenticazione di SCAI

3.1 La parte che richiede il rilascio di un certificato di mediazione deve versare un costo di certificazione, pari a CHF 500 per ogni certificato, e pagare tutte le spese sostenute da SCAI.

3.2 La parte che richiede una copia certificata conforme dell'accordo transattivo deve versare un costo di certificazione, pari a CHF 300 per ogni copia certificata, e pagare tutte le spese sostenute da SCAI.

3.3 La parte che richiede un certificato di autenticità dell'accordo transattivo deve versare un costo di

autenticazione, pari a CHF 1'000 per ogni certificato, e pagare tutte le spese sostenute da SCAI.

4. Onorari e spese dell'Ombudsperson

- 4.1 Per i casi LSerFi, l'Ombudsperson fatturerà una tariffa oraria variabile da CHF 250.- a CHF 500.-, a seconda dalla complessità del caso e dell'importo in causa. Questa sarà esclusivamente a carico del Fornitore di Servizi Finanziari. L'Ombudsperson informerà in anticipo il Fornitore di Servizi Finanziari della tariffa oraria che intende applicare.
- 4.2 Se il Fornitore di Servizi Finanziari e l'Ombudsperson non sono d'accordo sulla tariffa oraria da applicare, il Consiglio Consultivo per la mediazione deciderà tale tariffa.
- 4.3 Per i casi LSerFi, salvo accordo contrario tra le parti, un massimo di 40 ore possono essere fatturate.
- 4.4 Per gli altri casi, l'Ombudsman può fatturare la tariffa oraria e il numero di ore concordati tra lui e le parti all'inizio della procedura o come rivisto durante quest'ultima.
- 4.5 Salvo accordo contrario tra le parti e quando dei viaggi sono stati concordati, l'Ombudsperson avrà diritto al rimborso di biglietti di treno di prima classe. Quando un taxi può essere considerato ragionevolmente più pratico rispetto ai trasporti pubblici, l'Ombudsperson avrà diritto al rimborso delle corse in taxi per un massimo di CHF 50.- per direzione. I viaggi aerei e il fitto delle sale conferenza possono essere concordati quando necessario, previa approvazione del Segretariato. Per i casi LSerFi, le spese dell'Ombudsperson saranno esclusivamente a carico del Fornitore di Servizi Finanziari.

Modelli di clausole e accordi di mediazione

Diversi modelli di clausole di mediazione da includere nei contratti e modelli di accordo di mediazione sono disponibili nella nostra pagina web: www.swissarbitration.org.

MODELLI DI CLAUSOLE DI MEDIAZIONE

Per i casi soggetti alla LSerFi, il Cliente non ha bisogno di firmare il contratto contenente tale clausola per poter beneficiare del Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari SCAI. È sufficiente che il Fornitore di Servizi Finanziari sia affiliato all'Organo di Mediazione della Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI).

MODELLO DI CLAUSOLA DI MEDIAZIONE PER CONTRATTI

Tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque collegate allo stesso, ivi comprese quelle concernenti la validità, la nullità, la violazione o la fine del contratto, saranno sottoposte a mediazione secondo il Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari della Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) in vigore alla data in cui la richiesta di mediazione è depositata secondo il presente Regolamento. La sede della mediazione è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione]. Il procedimento viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

MODELLI DI ACCORDO DI MEDIAZIONE QUANDO LE PARTI SONO GIÀ COINVOLTE IN UNA CONTROVERSIA

Le parti indicate qui di seguito concordano di sottoporre la seguente controversia alla mediazione, secondo il Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari della Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI):

[breve descrizione della controversia]

La sede della mediazione è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione].

Il procedimento viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

MEDIAZIONE E ARBITRATO

Le Parti che intendono combinare la mediazione con una procedura d'arbitrato possono fare riferimento alle indicazioni contenute nella pagina Web di SCAI:

www.swissarbitration.org

CLAUSOLA DI MEDIAZIONE E ARBITRATO DA INSERIRE NEI CONTRATTI

Tutte le controversie derivanti dal presente contratto o comunque collegate allo stesso, ivi comprese quelle concernenti la validità, la nullità, la violazione o la fine del contratto, saranno sottoposte a mediazione secondo il Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari della Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) in vigore alla data in cui la richiesta di mediazione è depositata secondo il presente Regolamento.

La sede della mediazione è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione].

Il procedimento viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

Se la controversia non è stata completamente risolta attraverso la mediazione entro un termine di 60 giorni dalla designazione dell' Ombudsperson dal SCAI Segretariato, essa è risolta mediante arbitrato secondo il Regolamento svizzero d'arbitrato internazionale della SCAI in vigore alla data in cui la richiesta d'arbitrato è stata depositata secondo il detto Regolamento.

Il numero di arbitri è ... ["uno", "tre", "uno o tre"];

La sede dell'arbitrato è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione].

Il procedimento arbitrale viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

Il procedimento arbitrale si svolge secondo i disposti della procedura accelerata [se le parti lo desiderano].

CLAUSOLA DI MEDIAZIONE QUANDO LE PARTI SONO GIÀ COINVOLTE IN UN PROBLEMA O UN LITIGIO

Con il presente accordo le parti sottoscritte accettano di sottoporre alla mediazione secondo il Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari della Swiss Chambers' Arbitration Institution (SCAI) la seguente controversia:

[breve descrizione del caso]

La sede della mediazione è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione].

Il procedimento viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

Se la controversia non è stata completamente risolta attraverso la mediazione entro un termine di 60 giorni dalla designazione dell'Ombudsperson dal SCAI Segretariato, essa è risolta mediante arbitrato secondo il Regolamento svizzero d'arbitrato internazionale della SCAI in vigore alla data in cui la richiesta d'arbitrato è stata depositata secondo il detto Regolamento.

Il numero di arbitri è ... ["uno", "tre", "uno o tre"];

La sede dell'arbitrato è ... [città] ... [nazione]. Le sedute d'incontro potranno tuttavia aver luogo a ... [città] ... [nazione].

Il procedimento arbitrale viene svolto in lingua ... [specificare la lingua desiderata].

Il procedimento arbitrale si svolge secondo i disposti della procedura accelerata [se le parti lo desiderano].

Contenuto

Regolamento di procedura di mediazione per controversie in materia di servizi finanziari	1
Gennaio 2020	1
Introduzione	2
I. Regole introduttive	4
CAMPO DI APPLICAZIONE	4
Articolo 1	4
RICHIESTA DI MEDIAZIONE	4
Articolo 2	4
II. Nomina e competenza dell'Ombudsperson	6
NOMINA E SOSTITUZIONE DELL'OMBUDSPERSON	6
Articolo 3	6
III. L'Ombudsperson	6
INDIPENDENZA, NEUTRALITÀ E DISPONIBILITÀ DELL'OMBUDSPERSON	6
Articolo 4	6
TRASMISSIONE DELL'INCARTO ALL'OMBUDSPERSON	7
Articolo 5	7
AMBITO DI COMPETENZA DELL'OMBUDSPERSON	7
Articolo 6	7
RUOLO DELL'OMBUDSPERSON	8
Articolo 7	8
IV. Regole procedurali	9
CONDUZIONE DELLA MEDIAZIONE	9
Articolo 8	9
CASI COLLETTIVI	11
Articolo 9	11
RAPPRESENTANTI	13
Articolo 10	13
CONFIDENZIALITÀ	13
Articolo 11	13
SEDE DELLA MEDIAZIONE	14
Articolo 12	14
DIRITTO APPLICABILE	15
Articolo 13	15
V. Fine della mediazione e certificazione	15
FINE DELLA MEDIAZIONE E CERTIFICAZIONE	15

Articolo 14	15
ACCORDO TRANSATTIVO E CERTIFICAZIONE	16
Articolo 15	16
VI. Mediazione, contenzioso e arbitrato	17
INTRODUZIONE DI UN PROCEDIMENTO CONTENZIOSO	17
Articolo 16	17
INTRODUZIONE DI UN PROCEDIMENTO ARBITRALE	17
Articolo 17	17
LA MEDIAZIONE DURANTE UN PROCEDIMENTO ARBITRALE	18
Articolo 18	18
VII. Esclusione di responsabilità	18
ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ	18
Articolo 19	18
VIII. Costi	18
COSTI DELLA MEDIAZIONE	18
Articolo 20	18
RIPARTIZIONE DEI COSTI DELLA MEDIAZIONE	19
Articolo 21	19
ONORARI, COSTI E SPESE DI SCAI	19
Articolo 22	19
ONORARI, COSTI E SPESE DELL'OMBUDSPERSON	19
Articolo 23	19
DEPOSITO DEGLI ONORARI, DEI COSTI E DELLE SPESE	20
Articolo 24	20
FATTURAZIONE DEI COSTI	20
Articolo 25	20
Appendice A:	21
INDIRIZZI DEI SEGRETARIATI E COORDINATE BANCARIE	21
Appendice B:	22
TABELLA DEI COSTI DELLA MEDIAZIONE	22
Modelli di clausole e accordi di mediazione	25