

# Regolamento di procedura per Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS)

## Articolo 1. Compito del servizio del mediatore

1.1 Finanzombudsstelle Schweiz (FINOS), di seguito "FINOS", svolge la sua attività in conformità al proprio statuto (art. 2 dello statuto dell'associazione). Per i clienti dei fornitori di servizi finanziari affiliati a FINOS, funge da centro di informazione e di mediazione senza poteri decisionali.

## Articolo 2. Competenza di FINOS

2.1 L'ufficio del mediatore si occupa delle domande e dei reclami dei clienti dei fornitori di servizi finanziari affiliati. Qualsiasi persona fisica o giuridica direttamente interessata può contattarla.

2.2 Il servizio di ombudsman si dichiara non responsabile di

- Clienti i cui fornitori di servizi finanziari non sono affiliati
- Questioni di politica commerciale e tariffaria generale
- Questioni giuridiche ed economiche astratte
- Operazioni con le succursali estere di fornitori di servizi finanziari svizzeri
- Casi che sono già oggetto di un procedimento d'ufficio o che sono o sono stati trasferiti a tale procedimento prima della conclusione della procedura del mediatore o che sono stati risolti definitivamente

2.3 Il rinvio al servizio del difensore civico non interrompe né ostacola lo svolgimento dei termini di legge come i termini di prescrizione, di decadenza, i termini giudiziari o amministrativi. È responsabilità del cliente del fornitore di servizi finanziari garantire il rispetto o il mantenimento di tali scadenze.

### Articolo 3. Poteri e doveri del mediatore

3.1 Il servizio del difensore civico si impegna a svolgere le procedure di conciliazione in modo non burocratico, equo, rapido e imparziale, ove possibile.

3.2 L'ufficio del mediatore civico presenta e rappresenta le proposte di mediazione. Una soluzione sostitutiva assicura che un mediatore possa sempre essere raggiunto entro un periodo di tempo ragionevole.

3.3 L'ufficio del mediatore civico si occupa di tutto ciò che contribuisce alla libera formazione del proprio parere. È autorizzata ad ottenere tutte le informazioni necessarie dal fornitore di servizi finanziari interessato nel caso in cui gli vengano presentate e a prendere visione dei fascicoli. Essa fa in modo che il cliente del fornitore di servizi finanziari sia liberato dall'obbligo di mantenere il segreto commerciale nei suoi confronti per questo caso particolare.

3.4 L'ufficio del mediatore civico è soggetto all'obbligo di segretezza. Le parti non hanno il diritto di ispezionare la corrispondenza del difensore civico con la controparte. Le dichiarazioni delle parti nell'ambito della procedura di mediazione e la corrispondenza tra una parte e l'istituzione del mediatore non possono essere utilizzate in altri procedimenti. Nei procedimenti di diritto civile, l'ufficio del mediatore ha il diritto di rifiutare la collaborazione ai sensi dell'art. 166 cpv. 1 lett. d del Codice di procedura civile svizzero.

### Articolo 4. Obblighi dei prestatori di servizi finanziari

4.1 I fornitori di servizi finanziari affiliati che sono interessati da una richiesta di mediazione devono partecipare alla procedura.

4.2 Essi devono ottemperare tempestivamente alle convocazioni, alle richieste di dichiarazioni e alle richieste di informazioni di FINOS.

### Articolo 5. Procedura

5.1 Il cliente dell'offerente di servizi finanziari può contattare l'ufficio del mediatore civico mediante visita personale, per iscritto o tramite comunicazione elettronica.

- 5.2 La procedura si svolge nelle lingue ufficiali tedesco, francese o italiano. È riservato il diritto di derogare agli accordi tra le parti e il servizio del difensore civico.
- 5.3 L'ufficio del mediatore civico può trattare oralmente semplici domande. Informa il cliente del fornitore di servizi finanziari e lo consiglia su come procedere.
- 5.4 Essa può chiedere al cliente dell'offerente di servizi finanziari di rivolgere prima la sua domanda o la sua preoccupazione direttamente all'offerente di servizi finanziari e chiedere una risposta scritta.
- 5.5 Qualora siano necessari chiarimenti più dettagliati, l'ufficio mediatore può chiedere al cliente del fornitore di servizi finanziari di presentare la sua richiesta all'ufficio del mediatore per iscritto e di fornire copie di tutti i documenti essenziali per il caso. In tal caso, l'ufficio del mediatore civico di solito fornisce anche una risposta scritta.
- 5.6 L'ufficio del mediatore civico ascolterà entrambe le parti.
- 5.7 L'ufficio del mediatore funge da mediatore e presenta proposte di soluzione alle parti. Le parti non sono vincolate da queste proposte. In linea di principio, rimangono liberi nelle loro decisioni.
- 5.8 L'ufficio del mediatore civico può rifiutare o interrompere il trattamento delle richieste che, ad esempio, non sono adatte a trovare una soluzione nella procedura del difensore civico a causa della loro complessità o in cui la ricerca di una soluzione nella procedura del difensore civico appare senza speranza. La gestione di una richiesta di mediazione può essere rifiutata anche se è palesemente abusiva.
- 5.9 Se non è possibile raggiungere un accordo o se tale accordo appare senza speranza, l'ufficio del mediatore può, sulla base delle informazioni a sua disposizione, fornire alle parti una propria valutazione fattuale e legale della controversia e includerla nella notifica della conclusione del procedimento.
- 5.10 L'ufficio del mediatore civico prende la decisione finale sulle questioni di occorrenza e sulle soluzioni proposte.

5.11 In casi giustificati, in particolare se sono emersi fatti nuovi, l'ufficio del mediatore civico può, su richiesta, tornare a decidere su questioni di occorrenza e proporre soluzioni.

## Articolo 6. Casi in serie

6.1 Per i casi seriali, le seguenti disposizioni del presente articolo si applicano in aggiunta o in deroga alle disposizioni procedurali generali del presente regolamento di procedura.

6.2 Le richieste di mediazione possono essere qualificate come casi seriali se

- si verificano o si prevede che si verifichino in gran numero entro un periodo di tempo limitato, e
- si riferiscono allo stesso prodotto, servizio o situazione identica o simile, oppure
- sono rimosse sui clienti del fornitore di servizi finanziari per lo stesso motivo o per un motivo simile.

6.3 La qualificazione di alcuni casi di reclamo come casi seriali dovrebbe contribuire a garantire che casi identici o simili siano trattati in modo uniforme, efficiente e tempestivo e che si possa trovare una soluzione coerente ed equa.

6.4 Su richiesta, i fornitori di servizi finanziari dovrebbero informare l'ufficio del mediatore civico se sono a conoscenza di fatti che potrebbero portare a reclami che soddisfano i criteri per l'eventuale qualificazione come casi seriali.

6.5 Se il difensore civico, tenendo conto del parere del fornitore di servizi finanziari e considerando le ulteriori circostanze, giunge alla conclusione che i criteri per la qualificazione come caso seriale sono soddisfatti e che il trattamento dei relativi reclami come caso seriale appare appropriato, il difensore civico ne informa il fornitore di servizi finanziari e avvia un dialogo con lui al fine di raggiungere un accordo sui seguenti punti:

- riconoscimento dell'esistenza di un caso seriale
- la gestione collettiva dei reclami
- comunicazione ai clienti interessati del fornitore di servizi finanziari per quanto riguarda la gestione collettiva dei loro reclami.

## Articolo 7. Costi

7.1 La procedura è in linea di principio gratuita per il cliente del fornitore di servizi finanziari.

7.2 L'ufficio del mediatore addebita al fornitore di servizi finanziari interessato una tassa di base e una tassa di elaborazione in base alle sue spese. Esso redige un piano di onorari e costi che viene approvato dal Consiglio di Amministrazione.

## Articolo 8. Relazioni pubbliche

8.1 L'ufficio del mediatore civico informa il pubblico sulle sue attività. A tal fine, pubblica un rapporto annuale di attività. Non commenta pubblicamente i singoli casi. Non rivela alcun nome.

8.2 L'ufficio del mediatore civico può fornire ai fornitori di servizi finanziari informazioni generali sulla sua prassi.

*La versione tedesca di questo documento è stata adottata dal Consiglio di Amministrazione di FINOS il 27.11.2019 ed è entrata in vigore il 01.01.2020. In caso di dubbio, vale sempre la versione tedesca di questo documento.*