

Ombudsman delle banche svizzere



Procedura in sintesi

Sintesi della procedura di mediazione

CENTRO D'INFORMAZIONE E MEDIAZIONE NEUTRO

L'Ombudsman delle banche svizzere è un ente d'informazione e di mediazione senza autorità giurisdizionale per i clienti degli istituti membri dell'Associazione svizzera dei banchieri (banche e fornitori di servizi finanziari). Si occupa delle loro domande specifiche e dei reclami relativi alle operazioni bancarie e finanziarie effettuate da questi istituti membri (società finanziarie).

MOLTE RICHIESTE VERBALI VENGONO EVASE DIRETTAMENTE

Domande su come procedere o su altre questioni (per es. riguardanti contratti, servizi o pratiche bancarie abituali) possono essere trattate in modo rapido, semplice e privo di oneri amministrativi per il cliente. Così facendo, l'Ombudsman può anche farsi un'idea dello stato della controversia e discutere con il cliente del seguito della procedura.

I CASI PIÙ COMPLESSI RICHIEDONO UNA RICHIESTA SCRITTA

In qualità di mediatore neutrale, l'Ombudsman deve conoscere le posizioni di entrambe le parti. Con la sua esperienza e il dovuto distacco egli analizza i diversi punti di vista. L'Ombudsman interviene generalmente solo dopo che il cliente ha presentato per iscritto alla direzione della società finanziaria il suo reclamo, le sue argomentazioni come pure le sue richieste e le ha concesso l'opportunità di esprimere il proprio parere o risolvere la questione a livello bilaterale. Qualora non si dovesse giungere direttamente a un accordo, il cliente può sottoporre i suoi argomenti all'esame dell'Ombudsman (vedi anche «Le condizioni»).

L'OMBUDSMAN SI FORMA UN PARERE INDIPENDENTE

Per presentare una proposta di soluzione, l'Ombudsman delle banche può fare tutto ciò che ritiene necessario al fine di formarsi un'opinione libera e indipendente. L'Ombudsman richiede spesso un parere supplementare alla società finanziaria, allo scopo di avere un quadro il più completo possibile della faccenda. L'Ombudsman delle banche, come la società finanziaria, è vincolato dall'obbligo di confidenzialità. Pertanto, egli richiede sempre il consenso del cliente prima di contattare la società finanziaria. Per consentirgli di completare la sua analisi, l'Ombudsman può anche richiedere al cliente ulteriori informazioni e documenti.

L'OMBUDSMAN DEFINISCE LA PROCEDURA DA SEGUIRE

Se, dopo aver esaminato i documenti e le informazioni a sua disposizione, l'Ombudsman delle banche giunge alla conclusione che non vi sono indizi di comportamento inadeguato da parte della società finanziaria o se una mediazione appare inutile, egli ne informa il cliente, di solito comunicandoli un parere scritto.

Se dall'esame dell'incarto emergono indizi di comportamento inadeguato della società finanziaria che ha causato un danno o uno svantaggio al cliente e se una mediazione non sembra essere sin dall'inizio senza prospettive di successo, l'Ombudsman contatta la società finanziaria.

CONCLUSIONE DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE CON L'OMBUDSMAN

Se la società finanziaria è disposta a effettuare una correzione adeguata, l'Ombudsman inoltra al cliente l'offerta transattiva. Il cliente deve poi decidere se risolvere la controversia accettando la proposta.

Se la società finanziaria rifiuta di offrire al cliente una soluzione nonostante la richiesta dell'Ombudsman, la procedura viene interrotta senza esito. L'Ombudsman informa allora per lettera il cliente della sua valutazione e ne trasmette una copia alla società finanziaria. Il cliente può quindi decidere se adire le vie legali o meno.

Se gli indizi di comportamento inadeguato da parte della società finanziaria non possono essere comprovati o se essa ne smentisce l'esistenza nell'ambito della procedura di mediazione, l'Ombudsman ne informa il cliente e pone un termine alla procedura. L'Ombudsman trasmette alla società finanziaria una copia della sua lettera di chiusura.

Se una situazione presentata in modo diverso dal cliente e dalla società finanziaria non può essere chiarita e non è possibile raggiungere una convergenza di posizioni, la controversia non può essere risolta nell'ambito della procedura dell'Ombudsman. L'Ombudsman ne prende atto nella sua lettera di chiusura. Egli invia una copia di questa lettera alla società finanziaria. Il cliente è quindi libero di adire le vie legali.

Le condizioni per una procedura di mediazione

RISPONDETE PER FAVORE ALLE SEGUENTI DOMANDE:

La preoccupazione riguarda una società finanziaria affiliata all'Ombudsman delle banche svizzere?

Sì
↓

NO →

Conformemente al suo ordinamento procedurale, l'Ombudsman delle banche è responsabile per mediazioni con gli istituti affiliati all'Associazione svizzera dei banchieri (www.swissbanking.org/it).

Avete subito danni o svantaggi concreti a causa del comportamento della società finanziaria, che potete spiegare?

Sì
↓

NO →

L'Ombudsman può trattare i reclami solo se il cliente può dimostrare che si è verificato un danno o uno svantaggio. Ad esempio, se ritenete di essere stati trattati in modo inappropriato o scortese, siete pregati di contattare per iscritto la direzione o il dipartimento reclami della società finanziaria.

Avete presentato il vostro reclamo per iscritto alla società finanziaria e avete ricevuto una presa di posizione scritta?

Sì
↓

NO →

Indirizzate dapprima il vostro reclamo con la vostra specifica richiesta e un'argomentazione comprensibile alla società finanziaria e chiedetele una risposta scritta. Se essa non dovesse essere soddisfacente, potete contattare l'Ombudsman delle banche.

Nel vostro caso è o è stato attivo un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa?

NO
↓

Sì →

Se un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa è o è stato coinvolto nella questione, l'Ombudsman delle banche di solito non può più intervenire.

Avete compilato (copiato o scansionato) i documenti e letto le restrizioni qui sotto?

Sì
↓

NO →

Si prega di copiare i documenti necessari come pure di compilare e firmare il modulo di autorizzazione sul nostro sito web www.bankingombudsman.ch/it/reclamo/. Per l'invio on-line, si prega di scansionarli e di spedirli sullo stesso sito.

L'Ombudsman, di solito, richiede i seguenti documenti:

- Una **lettera all'Ombudsman** con una presentazione comprensibile dei fatti, del problema e delle ragioni del reclamo. La lettera deve inoltre contenere una descrizione precisa delle pretese e delle richieste avanzate, nonché una presentazione comprensibile degli argomenti e un calcolo dettagliato del danno subito. Cosa si vorrebbe ottenere dalla società finanziaria? Per quali motivi? Perché non si è d'accordo con la posizione della società finanziaria?
- Una copia del **reclamo alla direzione** o al dipartimento reclami della società finanziaria. Essa deve contenere una rivendicazione specifica, un'argomentazione comprensibile e una richiesta di risposta scritta.
- Una copia della **risposta data dalla società finanziaria** al reclamo.
- Copie di ogni altra **corrispondenza scambiata** con la società finanziaria nel caso del reclamo.
- Copie di **documenti importanti** come documenti contrattuali, ricevute, ecc.
- Il vostro consenso a che l'Ombudsman possa ottenere informazioni dalla società finanziaria. Di norma, questo consenso viene dato sul **modulo di autorizzazione**.

Invio per posta:

Ombudsman delle banche svizzere
Bahnhofplatz 9
Casella postale
8021 Zurigo / Svizzera

o online:

www.bankingombudsman.ch/it/richieste

I limiti della procedura di mediazione

- L'Ombudsman delle banche non può influenzare le società finanziarie su questioni di politica commerciale e tariffaria. Ad esempio, non è autorizzato a mettere in discussione le decisioni di credito, a contestare il tariffario applicato ai servizi offerti o a influenzare le modalità secondo le quali vengono fornite determinate prestazioni.
- Può accadere che un determinato caso non si presta a essere trattato nell'ambito della procedura dell'Ombudsman o che per determinate ragioni (assenza di prospettive di successo, assenza di prove) una procedura non può essere avviata o si conclude senza risultato. In tal caso, il cliente è libero di adire le vie legali.
- Se un tribunale, un tribunale arbitrale o un'autorità amministrativa è o è stato coinvolto nella questione, l'Ombudsman delle banche di solito non può più intervenire.
- L'Ombudsman non svolge indagini o amministra prove. Egli valuta ogni caso sulla base delle informazioni e dei documenti presentati dalle parti.
- L'Ombudsman non ha poteri decisionali. Egli può effettuare una propria valutazione di fatto e di diritto della controversia e proporre soluzioni alle parti, ma non può dare direttive vincolanti.
- L'Ombudsman delle banche non è competente per questioni giuridiche ed economiche astratte e non esegue perizie.
- La procedura dell'Ombudsman dura di solito da uno a due mesi. I casi più semplici possono essere trattati anche in tempi più brevi. Per casi più complessi, la procedura può richiedere più tempo.
- L'intervento del cliente presso l'Ombudsman delle banche non sospende né interrompe il corso dei termini di legge (prescrizione, decadenza, termini giudiziari o amministrativi). È responsabilità del cliente garantire il rispetto di tali periodi.

Contatto

Ombudsman delle banche svizzere
Bahnhofplatz 9 | Casella postale | CH-8021 Zurigo
Telefono lunedì – venerdì ore 8.30 – 11.30
T +41 (0)43 266 14 tedesco / inglese
T +41 (0)21 311 29 83 francese / italiano
F +41 (0)43 266 14 15
www.bankingombudsman.ch/it

Una visita all'ufficio dell'Ombudsman è possibile solo su **appuntamento**.