

Stiftung Schweizerischer Bankenombudsman  
Fondation Ombudsman des banques suisses  
Fondazione Ombudsman delle banche svizzere  
Swiss Banking Ombudsman Foundation

**Ordinamento procedurale  
per  
l'Ombudsman delle banche svizzere**

**Art. 1: Compito dell'Ombudsman**

- 1.1 L'Ombudsman esercita la propria attività compatibilmente con lo scopo della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere (art. 3 dell'Atto di fondazione). Agisce in qualità di ente di informazione e mediazione senza poteri giurisdizionali per i clienti degli istituti membri dell'Associazione svizzera dei banchieri (in prosieguo «istituti»).
- 1.2 L'Ombudsman funge inoltre da ufficio centrale per la ricerca di averi non rivendicati presso Banche svizzere ai sensi delle direttive dell'Associazione svizzera dei banchieri.

**Art. 2: Competenza dell'Ombudsman**

- 2.1 L'Ombudsman si occupa di richieste e ricorsi presentati da clienti in relazione a transazioni eseguite tramite istituti ai sensi dell'articolo 1.1. Qualsiasi persona fisica o giuridica direttamente interessata può rivolgersi all'Ombudsman.
- 2.2 L'Ombudsman si dichiara incompetente
  - per questioni generali legate alla politica aziendale e delle tariffe
  - per questioni giuridiche ed economiche di natura astratta
  - per transazioni con istituti all'estero che non sono servizi finanziari a clienti privati ai sensi dell'articolo 3 lettera c e dell'articolo 4 capoversi 1 e 2 della Legge sui servizi finanziari (LSerFi) di regola, per casi già oggetto di una procedura ufficiale o che diventano o sono diventati oggetto di una simile procedura prima della conclusione della procedura di mediazione con l'Ombudsman, ovvero già passati in giudicato.

- 2.3 Il ricorso all'Ombudsman non interrompe o arresta il decorso normale di scadenze giuridiche come termini di prescrizione, perenzione, di udienza o amministrativi. È responsabilità del cliente rispettare ovvero evitare la decadenza dei termini.
- 2.4 La ricerca di averi non rivendicati presso Banche svizzere è disciplinata dalle norme procedurali prescritte nelle direttive dell'Associazione svizzera dei banchieri relative al trattamento degli averi senza contatti e degli averi non rivendicati presso le banche svizzere (Direttive Narilo)

### Art. 3: Poteri e obblighi dell'Ombudsman

- 3.1 L'Ombudsman presta il proprio servizio ad personam. Sottopone e patrocina proposte di mediazione. In caso di suo impedimento, il Consiglio di fondazione dispone per la sua sostituzione. In alternativa, può delegare compiti a collaboratori e farsi rappresentare da questi nel contatto con clienti e istituti.
- 3.2 L'Ombudsman intraprende tutto quanto ritiene necessario per formulare un'opinione libera e propria. È autorizzato a richiedere e ottenere presso l'istituto interessato tutte le informazioni necessarie e a prendere visione degli atti. Chiede al cliente di svincolare l'istituto dal dovere di riservatezza nei suoi confronti, limitatamente al caso specifico oggetto della mediazione.
- 3.3 L'Ombudsman è soggetto all'obbligo di riservatezza. In procedura civile ha il diritto di rifiutare la cooperazione ai sensi dell'art. 166 cpv. 1 lett. d del Codice di diritto processuale civile svizzero.

### Art. 4: Procedura

- 4.1 Il cliente può rivolgersi all'Ombudsman in occasione di un incontro personale, per iscritto o mediante un mezzo di comunicazione elettronica.
- 4.2 L'Ombudsman gestisce verbalmente le richieste semplici. Informa il cliente e gli fornisce consulenza su come procedere.
- 4.3 Può invitare il cliente a inoltrare in prima battuta la propria richiesta o il proprio reclamo direttamente all'istituto esortandolo a prendere una posizione per iscritto.
- 4.4 Se si rendono necessari accertamenti più approfonditi, l'Ombudsman può invitare il cliente a sottoporgli la propria richiesta per iscritto e a fornirgli copie della documentazione rilevante per il caso specifico.

In tal caso, di regola anche l'Ombudsman prende una posizione per iscritto.

- 4.5 L'Ombudsman sente entrambe le parti. Il diritto delle parti di visionare gli atti è circoscritto alla loro corrispondenza con l'Ombudsman.
- 4.6 L'Ombudsman funge da mediatore e sottopone alle parti proposte di soluzione. La proposta di soluzione non vincola le parti, che sono libere di decidere.
- 4.7 L'Ombudsman può rifiutare o sospendere la gestione di ricorsi che non possono ragionevolmente essere risolti attraverso una procedura di mediazione, ad esempio in ragione della loro complessità, oppure per i quali è già prevedibile l'esito negativo di un'eventuale proposta di soluzione.
- 4.8 Le decisioni sull'entrata in materia, gli avvisi e le proposte di soluzione dell'Ombudsman sono definitive. Il Consiglio di fondazione non accoglie istanze che chiedono di verificare decisioni su entrate in materia, avvisi e proposte di soluzione dell'Ombudsman.
- 4.9 In casi giustificati, in particolare in presenza di fatti nuovi, l'Ombudsman può ritornare su decisioni su entrate in materia, avvisi e proposte di soluzione.

## Art. 5: Casi seriali

- 5.1 Ai casi seriali si applicano, a titolo integrativo o derogatorio rispetto alle disposizioni procedurali generali del presente Regolamento, le seguenti disposizioni di cui al presente articolo.
- 5.2 Possono qualificarsi «seriali» i casi di ricorso
  - sopraggiunti o attesi in gran numero in un lasso di tempo ristretto, e
  - 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
  - presentati da clienti per la medesima causa (giuridica) o una causa (giuridica) simile.

- 5.3 Scopo della qualificazione di determinati casi di ricorso come casi seriali 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.

- 5.4 Gli istituti dovrebbero informare tempestivamente l'Ombudsman non appena vengono a conoscenza di circostanze che potrebbero dare luogo a casi di ricorso che soddisfano i criteri di caso seriale.

Qualora l'Ombudsman, 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), ritenga che vi siano gli elementi per una possibile fattispecie di caso seriale, svolge gli ulteriori accertamenti necessari e chiede all'istituto interessato una presa di posizione.

- 5.5 Qualora l'Ombudsman, considerata la presa di posizione dell'istituto e riconosciute le altre circostanze, ritenesse soddisfatti i criteri per la qualifica come fattispecie di caso seriale e ritenesse quindi ragionevole gestire i corrispondenti ricorsi come casi seriali, comunica la sua conclusione all'istituto e avvia con la stessa un dialogo per trovare un'intesa sui seguenti punti:

- riconoscimento della fattispecie di caso seriale
- criteri per la sussunzione di singoli ricorsi alla fattispecie di caso seriale
- criteri per la creazione di eventuali gruppi di casi
- eventuale gestione collettiva di ricorsi
- criteri per valutare i singoli ricorsi ovvero gruppi di casi di ricorsi
- comunicazione nei confronti dei clienti interessati, dei gruppi di interesse e del pubblico

- 5.6 Qualora non fosse possibile raggiungere un'intesa sulla presenza di una fattispecie di caso seriale, sui criteri per la sussunzione di ricorsi alla fattispecie e sulla gestione formale e la valutazione materiale dei ricorsi, l'Ombudsman rimette i punti irrisolti o controversi alla decisione del Consiglio di fondazione.

- 5.7 La procedura per l'accertamento di una fattispecie di caso seriale 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.

## Art. 6: Costi

- 6.1 La procedura è, in linea di principio, gratuita per il cliente. In casi particolari, l'Ombudsman ha la facoltà di rifiutarsi di gestire un caso o di comunicare al cliente l'emissione di una fattura dei costi a suo carico commisurata all'entità del proprio intervento.
- 6.2 Per ogni singolo caso, l'Ombudsman percepisce dall'istituto interessato tasse di elaborazione commisurate all'entità del proprio intervento. Elabora una tariffa che viene approvata dal Consiglio di fondazione.

## Art. 7: Pubbliche relazioni

- 7.1 Almeno una volta all'anno l'Ombudsman informa il pubblico in merito alla propria attività (rapporto annuale, conferenza stampa). Tiene una statistica separata per richieste, ricorsi e tematiche. Non si esprime pubblicamente su singoli casi. Non rende noti i nominativi.
- 7.2 L'Ombudsman può informare l'istituto in forma generica sulla propria attività.

Deliberato dal Consiglio di fondazione in data 3 dicembre 2020 ed entrato in vigore in data 1° gennaio 2021.