

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

## **Regolamento d'organizzazione**

### **1. Base e scopo**

- 1.1 Lo scopo di questo regolamento è quello di stabilire le norme che garantiscono il funzionamento dell'ufficio dell'Ombudsman e di definire i requisiti di affiliazione per gli istituti.
- 1.2 I dettagli sono regolati, nei limiti dei requisiti normativi, sotto forma di direttive interne.

### **A. Funzione dell'ufficio dell'Ombudsman**

### **2. Gestione e organizzazione**

- 2.1 L'Ombudsman gestisce l'ufficio dell'Ombudsman e svolge la sua attività in conformità all'atto di fondazione, all'ordinamento procedurale, ai regolamenti e alle deliberazioni del Consiglio di fondazione, nonché alle disposizioni relative agli organi di mediazione contenute nella legge federale sui servizi finanziari.
- 2.2 Egli organizza l'ufficio dell'Ombudsman secondo principi uniformi ed emana le direttive necessarie.

### **3. Personale**

- 3.1 L'Ombudsman assume il personale necessario nell'ambito del piano del personale approvato dal Consiglio di fondazione e dà istruzioni al suo personale.
- 3.2 Può ricorrere ad esperti esterni adeguati.

### **4. Contabilità**

- 4.1 L'Ombudsman tiene la contabilità. Egli presenta al Consiglio di fondazione un bilancio annuale e un budget.
- 4.2 Se necessario, può richiedere al Consiglio di fondazione ulteriori fondi.

## 5. Competenze

L'attribuzione delle competenze è disciplinata in un regolamento di competenza separato emanato dal Consiglio di fondazione.

## 6. Diritto di firma

- 6.1 Le persone autorizzate a firmare per la Fondazione e il tipo di firma sono designate dal Consiglio di fondazione.
- 6.2 La corrispondenza generale e i documenti redatti in relazione al trattamento delle richieste e dei reclami dei clienti sono firmati dall'Ombudsman o dal suo personale, nell'ambito delle loro competenze, con firma individuale.

## B. Affiliazione degli istituti

### 7. Principi fondamentali

- 7.1 L'affiliazione degli istituti all'ufficio dell'Ombudsman gestito dall'Ombudsman delle banche svizzere presuppone l'adesione all'Associazione svizzera dei banchieri oppure la loro affiliazione a questo scopo all'Associazione.
- 7.2 All'ufficio dell'Ombudsman sono affiliati gli istituti per i cui clienti l'Ombudsman delle banche svizzere funge da ente d'informazione e di mediazione conformemente all'atto di fondazione della Fondazione Ombudsman delle banche svizzere e all'ordinamento procedurale dell'Ombudsman delle banche svizzere.
- 7.3 L'affiliazione di un istituto termina, senza formalità particolari, con il suo recesso in quanto membro o affiliato dell'Associazione svizzera dei banchieri.

### 8. Disposizioni speciali per i fornitori di servizi finanziari nell'ambito della LSerFi

- 8.1 L'Associazione svizzera dei banchieri comunica all'Ombudsman la lista dei suoi istituti membri come pure di quelli a essa affiliati, obbligati ad aderire all'ufficio dell'Ombudsman ai sensi dell'articolo 77 della legge federale sui servizi finanziari, nonché la fine dell'affiliazione di tali istituti ai sensi della cifra 7.3.
- 8.2 Il Consiglio di fondazione decide, su richiesta dell'Ombudsman, sull'esclusione di un istituto ai sensi dell'articolo 82 della legge federale sui servizi finanziari.

Deciso dal Consiglio di fondazione il 18 novembre 2021 e messo in vigore il 1° gennaio 2022.