

Ombudsman delle banche svizzere



Procedura in sintesi

Sintesi della procedura di mediazione

ENTE DI INFORMAZIONE E MEDIAZIONE NEUTRALE

L'Ombudsman delle banche svizzere, quale mediatore neutrale, si occupa di reclami concreti presentati da clienti nei confronti di una banca con sede in Svizzera. L'ufficio dell'Ombudsman è un ente di informazione e mediazione gratuito, competente, in virtù del suo Ordinamento procedurale, per controversie con banche affiliate all'Associazione svizzera dei banchieri. I colloqui individuali con l'Ombudsman sono l'eccezione. La maggior parte dei clienti che chiedono consigli si rivolgono all'ufficio dell'Ombudsman per telefono o per iscritto.



Marco Franchetti
Ombudsman delle banche svizzere

MOLTE RICHIESTE VERBALI VENGONO EVASE DIRETTAMENTE

Le richieste telefoniche, soprattutto in occasione di un primo contatto, offrono alcuni vantaggi, nella misura in cui consentono di dare risposta a domande di carattere procedurale e ad altri tipi di quesiti in modo rapido, semplice e senza spese amministrative a carico dei clienti. Inoltre, l'ufficio dell'Ombudsman è in grado di rispondere a domande dei clienti riguardanti contratti, servizi bancari o comportamenti conformi alla prassi bancaria e procedere a una prima valutazione sommaria della situazione. Può anche informarsi sullo stato della controversia e decidere insieme al cliente le ulteriori misure da adottare.

I CASI PIÙ COMPLESSI RICHIEDONO UNA RICHIESTA SCRITTA

L'Ombudsman delle banche, quale mediatore neutrale, deve conoscere le posizioni di entrambe le parti. Apporta la sua competenza con il dovuto distacco e analizza i vari punti di

vista. L'Ombudsman interviene generalmente solo dopo che il cliente ha presentato alla direzione della banca il suo reclamo e le sue richieste per iscritto e le ha concesso l'opportunità di esprimere il proprio parere o risolvere la questione a livello bilaterale. Qualora non si giunga direttamente a un accordo, il cliente può sottoporre i suoi argomenti all'esame dell'Ombudsman (si veda «Presentazione della richiesta»).

L'OMBUDSMAN SI FORMA UN'OPINIONE 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. Nella maggior parte dei casi, l'Ombudsman chiede alla banca di esprimere un parere supplementare, in modo da avere un quadro della situazione quanto più completo possibile. Come le banche, anche l'Ombudsman è vincolato dall'obbligo di confidenzialità. Per questo motivo non interviene mai presso la banca senza l'esplicito consenso scritto del cliente.

L'OMBUDSMAN DECIDE LA PROCEDURA DA SEGUIRE

Se, sulla base della sua valutazione indipendente dei fatti, l'Ombudsman delle banche giunge alla conclusione che la banca ha agito correttamente da ogni punto di vista, egli comunica il suo parere al cliente motivandolo per iscritto. Se invece viene confermato un comportamento scorretto da parte della banca e quest'ultima è disposta a effettuare le adeguate correzioni, l'Ombudsman inoltra la sua offerta di conciliazione amichevole al cliente, consigliandogli di accettarla. Se, nonostante l'invito dell'Ombudsman, la banca rifiuta di fare un'offerta al cliente, la procedura viene chiusa senza alcun risultato. A quel punto, il cliente deve decidere se adire le vie legali.

CONCLUSIONE DELLA PROCEDURA DI MEDIAZIONE CON L'OMBUDSMAN

In ogni caso, l'Ombudsman accerta che il cliente e la banca dispongano delle stesse informazioni al termine della procedura, indipendentemente da chi abbia «ragione» fra i due. La procedura di mediazione con l'Ombudsman richiede generalmente uno o due mesi; i casi più semplici possono essere trattati entro termini più brevi, mentre i casi più complessi possono necessitare più tempo.

Le condizioni per una procedura di mediazione

RISPONDERE DAPPRIMA SÌ ALLE SEGUENTI DOMANDE:

L'istituto in questione è una banca
con sede in Svizzera?

SÌ
∨

NO

Secondo il suo ordinamento procedurale, l'Ombudsman delle banche è competente in caso di litigio con una banca affiliata all'Associazione svizzera dei banchieri. L'Ombudsman non può essere di aiuto in caso di problemi concernenti succursali o società controllate di banche svizzere all'estero.

È possibile avanzare una pretesa per
un danno finanziario concreto?

SÌ
∨

NO

L'Ombudsman si occupa di un ricorso solo se il cliente può dimostrare un danno o uno svantaggio concreto. Reclami generali, riguardanti p.es. la cortesia, la qualità del servizio ecc., possono essere inoltrati unicamente alla direzione della banca.

Il reclamo è stato inoltrato per iscritto
alla direzione della banca e quest'ultima
ha dato una presa di posizione scritta?

SÌ
∨

NO

Presentate dapprima il vostro reclamo alla direzione della banca e richiedete una risposta scritta. Qualora la risposta non vi soddisfi, rivolgetevi oralmente o per iscritto all'Ombudsman delle banche.

Potete confermare che nel caso in
questione non è ancora intervenuta
un'autorità?

SÌ
∨

NO

Se un'autorità si sta già occupando della questione (per es. un tribunale, un'amministrazione o un ufficio di esecuzione), l'Ombudsman delle banche non può più intervenire.

PRESENTAZIONE DELLA RICHIESTA

- **Esposizione chiara e precisa** dei fatti, del problema e dei rimproveri.
- Copie (non originali!) dei **documenti pertinenti**, come la documentazione contrattuale, documenti giustificativi, presa di posizione della banca, ulteriore corrispondenza con la banca, ecc.
- Precisa **descrizione della richiesta** avanzata nei confronti della banca: che cosa si vuole ottenere dalla banca? Motivazione? Se possibile, la base di calcolo del danno finanziario.
- **Autorizzazione scritta del cliente mediante il relativo modulo** per un intervento diretto dell'Ombudsman presso la banca (obbligo di confidenzialità).

Vedi anche www.bankingombudsman.ch/richieste

I limiti della procedura di mediazione

- L'Ombudsman non può influenzare le banche nelle questioni commerciali e di politica dei prezzi. Gli viene quindi negata la possibilità, per es., di mettere in discussione decisioni in merito alla concessione di crediti o contestare un tariffario per la prestazione di servizi.
- Se un'autorità si sta già occupando della questione (p. es. un tribunale, un'amministrazione o un ufficio di esecuzione), l'Ombudsman non può più intervenire.
- Può anche accadere che un caso specifico non si presti ad essere trattato nell'ambito di una procedura di mediazione con l'Ombudsman a causa della sua complessità oppure che quest'ultimo inviti il cliente, per altri motivi, a rivolgersi direttamente ai tribunali ordinari.
- L'Ombudsman non esegue perizie. Per avere una risposta a domande di carattere generale inerenti il settore bancario senza punto di contrasto concreto, i clienti devono rivolgersi direttamente alla loro banca.
- L'Ombudsman non agisce quale investigatore, ma si determina sulla base delle dichiarazioni delle parti e dei documenti che gli hanno trasmesso.
- La procedura di mediazione non è obbligatoria; le parti non sono tenute ad accettare un compromesso.
- L'intervento del cliente presso l'Ombudsman delle banche non interrompe il decorso delle normali scadenze giuridiche (p. es. termini di prescrizione, ecc.).



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 14 tedesco / inglese
T +41 (0)21 311 29 83 francese / italiano
F +41 (0)43 266 14 15
www.bankingombudsman.ch