

BESTIMMUNGEN ZU AUSSERGERICHTLICHEN STREITBEILEGUNGSSYSTEMEN IM BEREICH DER BANK- UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND OPERATIONEN

ABSCHNITT I

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. Präambel

Der mit Gesetz Nr. 262 vom 28.12.2005 (sog. Gesetz zum Schutze der Spartätigkeit) in das Bankwesengesetz, Legislativdekret Nr. 385 vom 01.09.1993 (Einheitstext) eingefügte Art. 128-*bis* macht es den Banken und Finanzintermediären zur Pflicht, Systemen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen mit den Kunden beizutreten und überweist dem CICR die Aufgabe, auf Vorschlag der Banca d'Italia, mit Beschluss die Kriterien für den Ablauf der Verfahren und die Zusammensetzung des Entscheidungsorgans festzulegen, um so die Unparteilichkeit und Repräsentativität der beteiligten Parteien sicherzustellen; die Verfahren müssen schnell, die Lösung der Streitfälle kostengünstig und der Schutz effektiv sein, dürfen jedoch nicht die Möglichkeit des Kunden beeinträchtigen, jederzeit ein anderes von der Rechtsordnung vorgesehenes Mittel zum Schutz der eigenen Interessen zu beanspruchen (anzurufen).

Mit Beschluss des CICR Nr. 275 vom 29.07.2008 wurden die neuen Systeme zur außergerichtlichen Streitbeilegung festgelegt, indem der Anwendungsbereich, der Aufbau und die Grundregeln für den Ablauf der Verfahren dargelegt wurden; der Banca d'Italia obliegt die Aufgabe, die Mitglieder des Entscheidungsorgans zu ernennen, unterstützende Tätigkeit im Bereich Technik und Organisation zu leisten und die anzuwendenden Bestimmungen zu erlassen.

Die Systeme zur außergerichtlichen Streitbeilegung sind von Bedeutung für die Zielsetzungen der Aufsicht, und, im Allgemeinen, für die Effizienz des Finanzsystems. Effiziente Mittel zur Beilegung von Streitfällen tragen dazu bei, dass die Prinzipien der Transparenz und des korrekten Umgangs mit den Kunden beachtet werden; sie erhöhen das Vertrauen der Öffentlichkeit in die Bank- und Finanzdienstleister; sie bieten einen nützlichen Schutz vor rechtlichen Risiken und Reputationsrisiken, zum Vorteil der Stabilität der Intermediäre und des Finanzsystems in seiner Gesamtheit.

2. Rechtsquellen

Die Materie wird durch folgende Bestimmungen geregelt:

- Art. 128-*bis* Bankwesengesetz, der den Beitritt der in Art. 115 desselben Einheitstextes genannten Subjekte zu Systemen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen mit den Kunden vorsieht, und dem CICR die Festlegung der Kriterien für den Ablauf der Verfahren und die Zusammensetzung des Entscheidungsorgans überweist;
- Beschluss des CICR Nr. 275 vom 29.07.2008 „Bestimmungen über die Systeme zur außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen mit den Kunden im Sinne des Art. 128-*bis* des Legislativdekrets Nr. 385 vom 01.09.1993 und nachfolgende Änderungen“.

Man beruft sich überdies auf:

- die Empfehlung der Europäischen Kommission 98/257/CE vom 30.03.1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind;
- die von der Banca d'Italia erlassenen Bestimmungen zur Durchführung des Beschlusses des CICR vom 04.03.2003 betreffend die Transparenz der Operationen und der Bank- und Finanzdienstleistungen (im Folgenden „Bestimmungen zur Transparenz der Bank- und Finanzdienstleistungen“).

3. Definitionen

Im Sinne vorliegender Regelung werden wie folgt definiert:

- „*Arbitro Bancario Finanziario*“ oder „*ABF*“ sind die außergerichtlichen Streitbeilegungssysteme, wie von den vorliegenden Bestimmungen geregelt (¹);
- „*Vereinigungen der Intermediäre*“ sind die von der Banca d'Italia anerkannten Vereinigungen, welche gemäß Abschnitt III Paragraph 2 die Mitglieder des Entscheidungsorgans, das die Intermediäre vertritt, bestellt;
- „*Kunde*“ ist jene Person, welche mit einem Intermediär ein Vertragsverhältnis, das die Erbringung von Bank- und Finanzdienstleistungen zum Gegenstand hat, unterhielt oder unterhält. Bei *factoring*-Geschäften ist der Kunde der Überträger sowie der übernommene Schuldner, mit welchem der Übernehmer die Gewährung eines Zahlungsaufschubes vereinbart hat. Nicht als Kunden gelten all jene Rechtssubjekte, die beruflich im Bankensektor, Finanzbereich, Versicherungs- und Vorsorgebereich sowie im Bereich der Zahlungsdienste tätig sind;
- „*Intermediäre*“ sind die Banken, die Finanzintermediäre, welche in die Verzeichnisse gemäß Art. 106 und 107 BWG eingetragen sind und ihre Tätigkeit der Öffentlichkeit gegenüber ausüben, die E-Geld-Institute (IMEL), Poste Italiane S.p.A. für die Tätigkeit des „*bancoposta*“ die ausländischen Banken und Intermediäre, die in Italien der Öffentlichkeit gegenüber Tätigkeiten und Dienste ausüben, wie sie im Abschnitt VI des Bankwesengesetzes geregelt sind;
- „*Beschwerde*“ ist jedes Dokument, mit dem ein klar identifizierbarer Kunde dem Intermediär gegenüber ein Verhalten oder eine Unterlassung desselben schriftlich (z.B. Brief, Fax, E-mail) beanstandet.

4. Anwendungsbereich

Dem Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) können Streitfälle zur Entscheidung vorgelegt werden, die Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen betreffen (²). Vom Anwendungsbereich ausgenommen bleiben Streitfälle, die Wertpapierdienstleistungen betreffen sowie alle übrigen Sachverhalte, welche im Sinne des

¹ Im Sinne des Beschlusses des CICR Nr. 275 vom 29.07.2008 ist mit System zur außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen die Gesamtheit gemeint, die sich aus dem Entscheidungsorgan, das sich entsprechend den Interessen der in den Streitfall verwickelten Intermediäre und Kunden zusammensetzt, aus dem Verfahren und aus den entsprechenden Organisationsstrukturen, die von den vorliegenden Bestimmungen geregelt werden, zusammensetzt.

² Unbeschadet der Bestimmungen des in Durchführung des Legislativdekrets Nr. 253 vom 28.07.2000 erlassenen M.D. Nr. 456 vom 13.12.2001 können dem Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) auch Streitfälle im Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen zur Entscheidung vorgelegt werden.

Art. 23 Abs. 4 Legislativdekret Nr. 58 vom 24.02.1998 nicht unter den Abschnitt VI des Bankwesengesetzes fallen ⁽³⁾ ⁽⁴⁾.

Dem Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) können all jene Streitfälle zur Entscheidung vorgelegt werden, die die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen zum Gegenstand haben, unabhängig von der Höhe des Streitwertes. Fordert der Rekurssteller einen Geldbetrag - aus welchem Titel auch immer -, so kann der Streitfall vom Schiedsgericht bis zu einem Streitwert von € 100.000.- entschieden werden. Dem Schiedsgericht nicht unterbreitet werden können Schadenersatzansprüche, die nicht unmittelbare und direkte Folge der Nichterfüllung oder eines Verstoßes des Intermediärs sind; ebenfalls von seiner Entscheidungsbefugnis ausgeschlossen sind Streitfragen betreffend materielle Güter oder Nicht-Bank- oder Finanzdienstleistungen, die Gegenstand von Verträgen zwischen Kunden und Intermediär oder von damit zusammenhängenden Verträgen sind (beispielsweise Streitfragen, die etwaige Mängel der in Leasing gegebenen Sache oder die mittels Konsumkredit bereitgestellten Sache betreffen; Streitfragen betreffend Lieferungen im Zusammenhang mit Handelskrediten, die im Zuge von *factoring*-Geschäften abgetreten wurden).

Die Streitfälle müssen sich jedenfalls auf Geschäfte oder Handlungen der Bank beziehen, die nach dem 01.01.2007 stattgefunden haben ⁽⁵⁾.

Auch darf ein Rekurs dann nicht eingebracht werden, wenn der Streitfall bereits vor Gericht eingebracht wurde, einer schiedsrichterlichen Entscheidung übertragen wurde oder wenn ein Schlichtungsversuch im Sinne des Gesetzes behängt (beispielsweise Art. 38 des Legislativdekrets Nr. 5 vom 17.03.2008; Art. 141 des Legislativdekrets Nr. 206 vom 06.09.2005, von hier an „Verbraucherschutzgesetz“) ⁽⁶⁾. Das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) kann jedoch jedenfalls angerufen werden, wenn ein bereits eingeleitetes Schlichtungsverfahren gescheitert ist; in genanntem Fall kann der Rekurs innerhalb von 6 Monaten ab Scheitern des Schlichtungsversuches eingereicht werden, auch wenn die Frist von 12 Monaten (siehe Abschnitt VI, Paragraph 2) bereits abgelaufen ist.

Im Falle einer Sammelklage im Sinne des Art. 140-*bis* des Verbraucherschutzgesetzes gilt der Streitfall ab dem Moment der Gerichtsbehörde unterworfen, ab dem der Konsument der Sammelklage beitrifft.

³ Der Artikel 23, Absatz 4 des Legislativdekrets Nr. 58 vom 24.02.1998 schließt die Anwendung des Abschnitts VI des Bankwesengesetzes auf die Wertpapierdienstleistungen und -tätigkeiten, die Anlage von Finanzprodukten sowie auf Operationen und Dienste, die Teile der den Bestimmungen des Art. 25-*bis* oder dem Teil IV, Abschnitt II, Paragraph I desselben Legislativdekrets unterworfenen Finanzprodukten sind. Jedenfalls finden die Bestimmungen des Abschnitts VI des Bankwesengesetzes auf die Operationen des Konsumkredits Anwendung.

⁴ Um den Anwendungsbereich der vorliegenden Bestimmungen gegenüber den im Sinne des Legislativdekrets Nr. 58 vom 24.02.1998 anzuwendenden Bestimmungen festzulegen, wird auf die Kriterien verwiesen, wie sie in den Transparenzbestimmungen der Bank- und Finanzdienstleistungen festgelegt wurden. Diesbezüglich sei auf die Verordnung des CONSOB vom 29.12.2008 verwiesen, welche die Verfahren vor einer Schlichtungs- und Schiedsstelle im Bereich der vom Legislativdekret Nr. 179 vom 08.10.2007 vorgesehenen Wertpapierdienstleistungen und Gesamtführung der Spartätigkeit regeln. Diese überweist einem Vereinbarungsprotokoll zwischen der Schlichtungs- und Schiedsstelle bei der CONSOB und dem außergerichtlichen Streitbeilegungssystem im Sinne des Art. 128-*bis* des Bankwesengesetzes die Aufgabe, die Fragen der jeweiligen Kompetenzbereiche zu lösen.

⁵ Jedenfalls muss festgehalten werden, dass dem Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) all jene Streitfragen nicht zur Entscheidung vorgelegt werden können, bezüglich derer die Verjährung eingetreten ist.

⁶ Die Fälle, in denen das ordentliche Gerichtsverfahren, das Schiedsgerichtsverfahren oder der Schlichtungsversuch nach Einreichung des Rekurses eingeleitet werden, werden gemäß Abschnitt VI, Paragraph 3 geregelt.

5. Adressaten der Bestimmungen

Vorliegende Bestimmungen finden auf alle Intermediäre Anwendung.

ABSCHNITT II

BEITRITT ZUM SCHIEDSGERICHT FÜR BANK- UND FINANZDIENSTLEISTUNGEN UND OPERATIONEN (ABF)

Für die Intermediäre ist der Beitritt zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) Pflicht. Die Erfüllung dieser Pflicht stellt eine Bedingung/Voraussetzung für die Ausübung der Bank- und Finanztätigkeit dar; die Banca d'Italia würdigt eine etwaige Verletzung dieser Verpflichtung im Rahmen ihrer Kontrolltätigkeit.

Der Kunde kann auf das Recht, das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) anzurufen, nicht verzichten.

Der Beitritt zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) wird der Banca d'Italia ⁽⁷⁾ schriftlich wie folgt mitgeteilt:

- die Vereinigungen der Intermediäre bestätigen der Banca d'Italia gegenüber den Beitritt der ihnen angeschlossenen Intermediäre zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF);
- die Intermediäre, die den Vereinigungen nicht angeschlossen sind, teilen der Banca d'Italia ihren Beitritt zum ABF sowie die Vereinigung der Intermediäre, auf welche sowohl für die Bestellung des Mitglieds des Entscheidungsorgans als auch für die Einzahlung der Gebühr (siehe Abschnitt V, Paragraph 1) Bezug genommen werden soll, mit.

Die neu gegründeten Intermediäre sowie jene, die in Italien Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen anbieten bzw. durchführen wollen, teilen den Beitritt zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) vor Beginn ihrer Tätigkeit mit.

Zum Beitritt zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen (ABF) nicht verpflichtet sind Intermediäre, die ihren Sitz in einem anderen Mitgliedsstaat der Europäischen Union haben und ihre Dienstleistungen in Italien auf dem freien Markt anbieten; dies jedoch stets unter der Voraussetzung, dass sie einem ausländischen außergerichtlichen Streitbeilegungssystem, welches am Netz Fin.Net, das von der Europäischen Kommission gefördert wird, teilnimmt, beitrifft oder diesem unterworfen ist. Zu diesem Zwecke teilen die fraglichen Intermediäre der Banca d'Italia das außergerichtliche Streitbeilegungssystem mit, welchem sie in ihrem Herkunftsland beitreten oder unterworfen sind ⁽⁸⁾.

⁷ Banca d'Italia, Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti, Via Milano 64, 00184 Roma.

⁸ Die Mitteilung hat vor Beginn der Tätigkeit in Italien oder zu einem späteren Moment, in dem der Intermediär diese Möglichkeit in Anspruch nehmen will, zu erfolgen.

ABSCHNITT III

ENTSCHEIDUNGSORGAN

1. Territoriale Aufteilung

Die Streitfälle werden einem Entscheidungsorgan unterbreitet, das, wie im Paragraph 2 vorgesehen, bestellt wird und in drei, gebietsmäßig/örtlich zuständige Senate gegliedert ist.

Der Senat mit Sitz in Mailand entscheidet über Rekurse von Kunden, die ihr Domizil in einer der folgenden Regionen haben: Emilia-Romagna, Friaul-Julisch-Venetien, Ligurien, Piemont, Trentino-Südtirol, Aostatal, Veneto.

Der Senat mit Sitz in Rom entscheidet über Rekurse von Kunden, die ihr Domizil in einer der folgenden Regionen haben: Abruzzen, Latium, Marken, Sardinien, Toskana, Umbrien. Dieser Senat ist überdies für Rekurse zuständig, welche von Kunden eingebracht werden, die ihr Domizil im Ausland haben.

Der Senat mit Sitz in Neapel entscheidet über Rekurse von Kunden, die ihr Domizil in einer der folgenden Regionen haben: Basilicata, Kalabrien, Kampanien, Molise, Apulien und Sizilien.

Zum Zwecke der Bestimmung des Senats wird das vom Kunden im Rekurs erklärte Domizil berücksichtigt.

2. Ernennung und Zusammensetzung

Jeder Senat besteht aus fünf Mitgliedern:

- a) dem Vorsitzenden und zwei Mitgliedern, die von der Banca d'Italia ernannt werden;
- b) einem Mitglied, das von den Vereinigungen der Intermediäre bestellt wird;
- c) einem Mitglied, das von den Vereinigungen bestellt wird, welche die Kunden vertreten.

Um die vom Gesetz festgelegten Kriterien der Unparteilichkeit und der Repräsentativität des Entscheidungsorgans zu gewährleisten, hat die Zusammensetzung der Senate, entsprechend der vom CICR formulierten Anweisungen, derart zu erfolgen, dass die Träger der verschiedenen Interessen auch tatsächlich vertreten sind.

Was das Mitglied *sub* b) anbelangt, wird die Ernennung Verbänden überlassen, die gebietsmäßig weit verbreitet sind und die Intermediäre angemessen vertreten. Die Banca d'Italia wird diese Vereinigungen als Vereinigungen der Intermediäre anerkennen; diese können dann an der Ernennung/Bestellung des Mitglieds teilnehmen, das von den Intermediären auf Antrag der Vereinigungen selbst vorgeschlagen wird. Die Banca d'Italia überprüft das Vorliegen vorgenannter Voraussetzungen ⁹.

In Ausnahmefällen, d.h. in all jenen Fällen, in denen nachweislich die Notwendigkeit einer Spezialisierung und der Repräsentativität der Mitglieder besteht und immer vorausgesetzt, dass dies die Wirtschaftlichkeit und die Effizienz des Verfahrens nicht beeinträchtigt, kann die Banca d'Italia erlauben, dass eine Vereinigung mehrere Mitglieder des

⁹ Die Anerkennung erfolgt innerhalb von 60 Tagen nach Erhalt des Antrages; die zuständige Organisationseinheit ist der „Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia“.

Entscheidungsorgans bestellt/ernennt, welche sich dann je nach Merkmalen des Rekurses ablösen (¹⁰).

Die Ernennung des Mitgliedes, das von den Vereinigungen bestellt wird, welche die Kunden vertreten (Buchstabe c) wird:

- für die Verbraucher vom Nationalen Verbraucherschutzrat (CNCU) im Sinne des Art. 136 Verbraucherschutzgesetz durchgeführt;
- für die übrigen Kategorien von Kunden von Fachverbänden/Berufsvereinigungen, die, auch mittels Vereinbarungen mit anderen Fachverbänden/Berufsvereinigungen, eine bedeutende Anzahl von Kunden, die auf dem gesamten Staatsgebiet verstreut sind, vereinen und die in den vorhergehenden drei Jahren dauernde Tätigkeit verrichtet haben.

Im Zuge der Ernennung bestätigen die Vereinigungen der Intermediäre und jene der Kunden, das Vorliegen der Voraussetzungen, wie im folgenden Paragraph 3 vorgesehen, überprüft zu haben (¹¹). Die Banca d'Italia kann die Vorlage der entsprechenden Unterlagen verlangen.

Die Mitglieder des Entscheidungsorgans werden mit Maßnahme der Banca d'Italia ernannt.

Auf dieselbe Weise werden auch ein oder mehrere Ersatzmitglieder ernannt und bestellt; diese werden vom technischen Sekretariat immer dann aufgefordert die effektiven Mitglieder zu ersetzen, wenn Letztere abwesend und verhindert sind oder sich enthalten müssen.

Die Zusammensetzung des Entscheidungsorgans, wie sie vom technischen Sekretariat festgelegt wird, variiert, wie im Paragraph 4 vorgesehen.

Bei Abwesenheit, Verhinderung oder Enthaltung des Vorsitzenden werden dessen Funktionen vom Ältesten der von der Banca d'Italia ausgewählten tatsächlichen Mitglieder (Buchstabe a) ausgeübt, oder, bei Fehlen, durch den Ältesten der entsprechenden Ersatzmitglieder. Das Dienstalder ergibt sich aus der Amtszeit, oder, bei gleicher Amtszeit, aus dem tatsächlichen Alter.

Für den Fall, dass die im vorliegenden Paragraph genannten Vereinigungen die Mitglieder (tatsächliche Mitglieder oder Ersatzmitglieder) nicht ernennen, kann die Banca d'Italia diese dazu auffordern; dies, um das effektive und ununterbrochene Funktionieren des Entscheidungsorgans zu gewährleisten. Erfolgt die Ernennung nicht innerhalb von 30 Tagen ab Aufforderung, bestellt die Banca d'Italia provisorische Mitglieder, die so lange im Amt bleiben, bis das Organ nicht mit den im Sinne des vorliegenden Paragraphen ernannten Mitgliedern wiederhergestellt ist.

Der Vorsitzende bleibt fünf Jahre im Amt, die übrigen Mitglieder drei Jahre; das Mandat kann nur einmal erneuert werden.

Ein aktiver und dauernder Einsatz der Mitglieder des Entscheidungsorgans ist wesentlich, um die Funktionsfähigkeit und die Effizienz des Schiedsgerichts für Bank- und

¹⁰ Gibt es nur eine anerkannte Vereinigung, kann die Banca d'Italia eventuell vorsehen, dass diese zwei Mitglieder für jeden Senat ernannt; diese lösen sich dann je nach Zugehörigkeit zu einer Kategorie von Kunden, die den Rekurs eingebracht haben (Konsument oder Unternehmer), ab.

¹¹ Die Ernennung wird dem „Servizio Rapporti Esterni e Affari Generali della Banca d'Italia“ mitgeteilt.

Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) zu gewährleisten. Dies vorausgeschickt, kann die Banca d'Italia - nach Abwägung der eventuell vorgebrachten Rechtfertigungsgründe des Betroffenen – Mitglieder, die wiederholt abwesend waren, ihres Amtes entheben oder ein oder mehrere Mitglieder aus wichtigem Grund abberufen. Abberufungsgründe sind etwa der Verlust der Voraussetzungen für die Bestellung (siehe Paragraph 3) oder die Verletzung der Berufsordnung (siehe Paragraph 4).

Um die Kontinuität der Arbeitsweise des Entscheidungsorgans zu gewährleisten, kann die Banca d'Italia im Bedarfsfall die vom Amt enthobenen oder abberufenen Mitglieder mit provisorischen Mitgliedern ersetzen; diese bleiben so lange im Amt, bis das Organ nicht mit den im Sinne des vorliegenden Paragraphen ernannten Mitgliedern wiederhergestellt ist.

3. Voraussetzungen

Die Mitglieder des Entscheidungsorgans müssen folgende Voraussetzungen mitbringen: Erfahrung, Professionalität, Integrität und Unabhängigkeit.

Sie werden aus Universitätsdozenten im Rechts- oder Wirtschaftsbereich, Freiberuflern, ebenfalls aus dem Rechts- oder Wirtschaftsbereich, die seit mindestens zwölf Jahren in die entsprechenden Berufsverzeichnisse eingetragen sind, Richtern im Ruhestand, oder unter anderen Personen ausgewählt, die über eine bedeutende und nachweisliche Erfahrung im Banken- oder Finanzbereich oder im Bereich des Verbraucherschutzes verfügen ⁽¹²⁾.

Da ein aktiver und dauernder Einsatz der Mitglieder des Entscheidungsorgans sichergestellt sein muss, werden, unter anderem auch bewertet: i) die Anzahl und die Schwere anderer bereits bekleideter Ämter; ii) das tatsächliche Alter des Mitglieds; iii) die Nähe des Wohn- oder Aufenthaltsortes zum Sitz des Senats.

Von einer Bestellung zum Mitglied des Entscheidungsorgans ausgeschlossen bleiben:

- diejenigen, die für eine Straftat verurteilt worden sind, die die Bestimmungen im Bereich der Bank-, Finanz-, Wertpapier- und Versicherungstätigkeit oder die Normen im Bereich der Aktienmärkte und Wertpapiere und der Zahlungsmittel betreffen sowie diejenigen, die wegen der Straftaten des Geldwäsches und des Wuchers verurteilt worden sind;
- diejenigen, die eine endgültige Verurteilung für andere, nicht fahrlässige Verbrechen erfahren haben oder zu Haftstrafen, auch für Vergehen, verurteilt wurden;
- diejenigen, die zu Haftstrafen von nicht weniger als sechs Monaten (auf Antrag der Parteien) verurteilt worden sind;
- diejenigen, denen die bürgerlichen Ehrenrechte dauernd oder zeitweise aberkannt wurden;
- diejenigen, die vorbeugenden Maßnahmen oder Sicherungsmaßnahmen unterworfen wurden.

Nicht zu Mitgliedern bestellt werden können diejenigen, die in den zwei Jahren zuvor Verwaltungspositionen bekleidet haben oder einer nichtselbständigen Tätigkeit oder einer

¹² Für die Bewertung dieser Kompetenz werden die Erfahrungen im Finanzsektor (Vertreter von Betrieben, die Mitglieder der Organe von Krisenverfahren sind, Mitarbeiter von Aufsichtsbehörden, Rechnungsprüfer, Berater) und die Erfahrungen in den Bereichen Schiedsgericht und Schlichtung sowie die Lehrtätigkeit und die Veröffentlichungen zu rechtlichen Themen und Wirtschaftsthemen berücksichtigt.

selbständigen Tätigkeit bei den Intermediären oder deren Vereinigungen oder bei den Verbraucherverbänden oder anderen Fachverbänden von Kunden nachgegangen sind.

Nicht zu Mitgliedern bestellt werden können diejenigen, die politische Ämter bekleiden.

4. Arbeitsweise

Jeder der Senate, in die sich das Entscheidungsorgan gliedert, ist beschlussfähig, wenn alle fünf Mitglieder anwesend sind. Sollte eines der Mitglieder nicht an den Sitzungen teilnehmen können, muss dies dem technischen Sekretariat vom betroffenen Mitglied unverzüglich mitgeteilt werden, damit das entsprechende Ersatzmitglied einberufen werden kann.

Bei der Festlegung des Sitzungskalenders des Senats stellt das technische Sekretariat sicher, dass die Zusammensetzung des Entscheidungsorgans der Typologie der in den Rekurs verwickelten Parteien entspricht; das technische Sekretariat überprüft, dass die von den entsprechenden Vereinigungen der Kunden und der Intermediäre ernannten Mitglieder anwesend sind.

Die Mitglieder des Senats, die sich betreffend die Parteien oder die Fragestellungen des Streitfalls (¹³) im Interessenskonflikt befinden, benachrichtigen darüber unverzüglich das technische Sekretariat, um so die Einberufung der Ersatzmitglieder zu ermöglichen. Sollte sich, in Ausnahmefällen, der Interessenskonflikt im Zuge der Sitzungen ergeben, wird die Behandlung des Rekurses vertagt.

Die Entscheidungen werden mit Stimmenmehrheit getroffen.

Der Vorsitzende koordiniert die Arbeiten des Schiedsgerichts; er stellt die Ergebnisse der Abstimmungen fest; er unterzeichnet die Entscheidung.

Die Mitglieder des Senats verpflichten sich bei der Ausübung ihrer Tätigkeit eine Berufsordnung zu beachten, die von der Banca d'Italia festgelegt wurde.

ABSCHNITT IV

TECHNISCHES SEKRETARIAT

1. Organisation und Funktionen

Die Tätigkeit des technischen Sekretariats für das Entscheidungsorgan wird durch die Banca d'Italia besorgt.

Die Tätigkeit des technischen Sekretariats wird für jeden Senat, in den sich das Entscheidungsorgan gebietsmäßig gliedert, von einer zu diesem Zwecke bei den Filialen der Banca d'Italia in Mailand, Rom und Neapel errichteten Struktur besorgt.

¹³ Beispielsweise, wenn die eigene gelegentliche berufliche Zusammenarbeit zugunsten einer der in den Streitfall verwickelten Parteien geleistet wurde.

Das technische Sekretariat:

- erhält die von den Kunden eingereichten Rekurse und besorgt die Eröffnung der entsprechenden Faszikel;
- erhält die die Intermediäre betreffende Dokumentation (Gegenäußerungen und die entsprechenden Unterlagen zum Beschwerdeverfahren);
- überprüft die Vollständigkeit, Ordnungsmäßigkeit und Rechtzeitigkeit der von den Parteien vorgelegten Dokumentation, und verlangt von den Parteien, falls für notwendig erachtet, die notwendigen Vervollständigungen; in diesem Fall legt es eine Frist für deren Vorlage fest (¹⁴);
- stellt in Fällen von offensichtlicher Unvollständigkeit, Unregelmäßigkeit oder Verspätung fest, dass der Rekurs nicht angenommen werden kann und teilt dies den Parteien mit (¹⁵);
- besorgt die Eröffnung des Faszikels, das den Rekurs, die Gegenäußerungen, die von den Parteien vorgelegte Dokumentation, einschließlich jener die Phase der Beschwerde betreffend, und jedes andere Dokument enthält, das für die Entscheidung als zweckdienlich erachtet wird; das Faszikel wird jedem Mitglied des Senats vor der Sitzung, in welcher der Rekurs diskutiert wird, zugänglich gemacht;
- bearbeitet den Rekurs für den Senat und bereitet einen Bericht vor, welcher jedem Mitglied des Senats vor der Sitzung, in welcher der Rekurs diskutiert wird, zugänglich gemacht werden muss;
- legt den Sitzungskalender des Senats fest und trägt den Punkten, wie im Paragraph 4 des vorhergehenden Abschnittes vorgesehen, Rechnung; es beruft die Mitglieder des Senats ein und informiert sie über die auf die Tagesordnung gesetzten, zu behandelnden Rekurse;
- wohnt den Sitzungen des Senats bei und verfasst das Protokoll;
- sorgt für die Mitteilungen an die Parteien während des Verfahrens;
- führt/speist das elektronische Archiv der Entscheidungen, wie im Paragraph 2 vorgesehen;
- sorgt bei festgestellter Nichterfüllung der Entscheidungen seitens der Intermediäre für die daraus folgenden Veröffentlichungen, wie im Abschnitt VI, Paragraph 5 vorgesehen.

¹⁴ Werden ergänzende Unterlagen angefordert, so wird die Frist von 60 Tagen für die Entscheidung seitens des Schiedsgerichts ausgesetzt; die erfolgte Aussetzung wird den Parteien mitgeteilt.

¹⁵ Beispielsweise: a) Rekurse, die offensichtlich nicht in die Zuständigkeit des Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) fallen; b) Rekurse, die erst nach Verstreichen der Frist von 12 Monaten ab Einreichung der Beschwerde an den Intermediär eingebracht werden; c) Rekurse, in denen der Kunde oder der Intermediär unbestimmt sind oder Rekurse, die gegenüber Subjekten eingebracht werden, die keine Intermediäre sind; d) Rekurse, in denen die Beanstandung eines Verhaltens des Intermediärs fehlt; e) Rekurse, bei denen keine Bestätigung über die Einzahlung der Gebühr von € 20 vorliegt; f) Rekurse, die eingebracht werden, ohne die entsprechenden Formulare zu verwenden, oder die nicht unterschrieben sind. In den Fällen *sub e)* und *f)* zeigt das technische Sekretariat bei der Mitteilung an die Parteien die Vorgangsweise auf, wie der Rekurs in Ordnung gebracht werden kann und setzt eine entsprechende Frist.

2. Zentrale Koordinierungsstelle und Bericht über die Tätigkeit

Eine Stelle in der Zentralverwaltung der Banca d'Italia koordiniert die technischen Sekretariate ¹⁶).

Die zentrale Koordinierungsstelle führt und veröffentlicht auf der Homepage des Schiedsgerichts für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) ein elektronisches Archiv mit den Entscheidungen der Senate; dieses hat die Aufgabe die Konsultation und die Verbreitung der Ausrichtung, denen das Entscheidungsorgan folgt, zu erleichtern.

Die Banca d'Italia bereitet vor und veröffentlicht jährlich einen Bericht über die vom Entscheidungsorgan verrichtete Tätigkeit. Dessen Abfassung wird von der zentralen Koordinierungsstelle besorgt. Diese kümmert sich auch um die Erfüllung der Auflagen, die mit der Teilnahme am Netz Fin.Net, wie im Abschnitt VII Paragraph 1 dargelegt, zusammenhängen.

ABSCHNITT V

KOSTEN

1. Vergütung an die Mitglieder des Entscheidungsorgans

Jedem Mitglied des Entscheidungsorgans steht eine von der Banca d'Italia festgesetzte Entlohnung zu; die Beträge sind in einer auf der Homepage www.bancaditalia.it veröffentlichten Tabelle wiedergegeben.

Die Banca d'Italia sorgt für die Liquidierung der Vergütungen für die Mitglieder (effektive Mitglieder und Ersatzmitglieder) des Entscheidungsorgans im Sinne der Buchstaben a) und c) des Abschnittes III, Paragraph 2. Die Vergütungen für die von den Vereinigungen der Intermediäre ernannten Mitglieder sind zu deren Lasten.

Die Intermediäre, die keiner Vereinigung der Intermediäre angeschlossen sind, bezahlen ihren Beitrag an jene Vereinigung, auf die sie sich im Zuge des Beitritts zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen (ABF) (siehe Abschnitt II) bezogen haben. Der Betrag wird von der Vereinigung am Ende eines jeden Kalenderjahres auf der Basis der für die ernannten Mitglieder angefallenen Gesamtkosten festgesetzt, und unter der Gesamtzahl der beigetretenen und nicht beigetretenen Intermediäre, die sich auf die Vereinigung bezogen haben, aufgeteilt.

Die Vereinigung der Intermediäre teilt dem technischen Sekretariat jene Intermediäre mit, die den Beitrag betreffend die von ihr ernannten Mitglieder nicht entrichtet haben; dies im Sinne der Anwendung der Maßnahmen, wie im Abschnitt VI, Paragraph 5 vorgesehen..

2. Beitrag zu den Verfahrensspesen

¹⁶ „Area Vigilanza Bancaria e Finanziaria, Servizio Rapporti Esterni e Affari generali, Divisione Rapporti tra Intermediari e Clienti“.

Der Rekurs ist für die Kunden, mit Ausnahme einer Gebühr/eines Spesenbeitrages von Euro 20 als Beitrag zu den Verfahrensspesen, kostenlos; dem Rekurs muss, bei sonstiger Nichtannahme, die Bestätigung über die erfolgte Bezahlung, beigelegt werden. Wird der Rekurs, auch nur teilweise, angenommen, sieht der Senat vor, dass:

- a) der Intermediär dem Rekurssteller die eingezahlte Gebühr zurückerstattet;
- b) der Intermediär einen Spesenbeitrag von Euro 200 leistet.

Die Banca d'Italia kann die Höhe dieser Beträge im Lichte der Erfahrung, die sich durch die Anwendung des ABF ergibt, revidieren.

Die Bezahlung des Spesenbeitrages erfolgt auf die Art und Weise, wie sie auf der Homepage des ABF veröffentlicht ist.

Die Nichtbeachtung der Bestimmungen *sub* a) und b) stellt eine Nichterfüllung der Entscheidungen des Senats dar.

ABSCHNITT VI

VERFAHREN UND ENTSCHEIDUNG

1. Vorherige Beschwerde an den Intermediär

Eine Drosselung/Dämpfung der rechtlichen Risiken und der Reputation der Intermediäre sowie eine effiziente Arbeitsweise der außergerichtlichen Systeme hängen großteils von der Fähigkeit des Intermediärs, eine korrekte und transparente Beziehung mit den Kunden aufrechtzuerhalten, ab. Für die Erreichung dieses Ziels ist es entscheidend, dass der Intermediär seine größtmögliche Aufmerksamkeit dahingehend aufwendet, dass die Abwicklung der Beschwerden funktioniert; somit kann dem Auftreten von Streitfällen vorgebeugt werden und eine potenzielle Unzufriedenheit des Kunden bereits in dieser vorbereitenden Phase einer Lösung zugeführt werden.

Dies vorausgeschickt, ersetzen die außergerichtlichen Streitbeilegungssysteme ein wirksames und befriedigendes Gespräch (wirksame und befriedigende Verhandlungen) zwischen dem Intermediär und dem Kunden, die auf die Klärung der jeweiligen Positionen und auf die Förderung einer gütlichen Lösung von möglichen Auseinandersetzungen gerichtet ist, nicht, sondern setzen diese voraus. Das Durchlaufen der Beschwerdephase stellt daher eine notwendige Voraussetzung dar, um das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) anrufen zu können⁽¹⁷⁾.

Die Intermediäre sind angehalten, sich mit angemessenen Organisationsstrukturen und internen Verfahren auszustatten, ein Beschwerdebüro einrichten und einen Verantwortlichen für die Abwicklung der Beschwerden der Kunden zu bestimmen. Zu diesem Zwecke wenden die Intermediäre die Bestimmungen betreffend die Beschwerden, so wie sie in den

¹⁷ Die vorherige Beschwerde an den Intermediär ist auch dann Voraussetzung für das Anrufen des Schiedsgerichts für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF), wenn derselbe Intermediär Formen der Beilegung von Streitfällen angestrengt hat, welche auf Vereinbarungen mit den Verbraucherverbänden basieren.

Transparenzbestimmungen der Bank- und Finanzdienstleistungen enthalten sind, an. Die vom Intermediär angewandten internen Verfahren stellen überdies sicher, dass das Büro oder der Verantwortliche für die Abwicklung der Beschwerden:

- sich konstant über die Ausrichtungen, denen das Entscheidungsorgan folgt, auf dem Laufenden hält, und zwar mittels Konsultation des im Sinne des Abschnitts IV, Paragraph 2, im Internet veröffentlichten elektronischen Archivs der Entscheidungen der Senate;
- die eingegangenen Beschwerden auch im Lichte der vorher genannten Ausrichtungen bewertet, indem überprüft wird, ob die vom Kunden unterbreitete Fragestellung jenen entspricht bzw. ähnlich ist, die von den Senaten bereits entschieden worden sind bzw. indem die in genannten Fällen angewandten Lösungen berücksichtigt werden.

Der Intermediär entscheidet über die Beschwerde binnen 30 Tagen ab Erhalt; wird die Beschwerde angenommen, gibt der Intermediär den Zeitrahmen für die Erledigung bzw. Beseitigung des Problems an.

2. Einleitung des Verfahrens

Hat die Beschwerde keine befriedigende Lösung für den Kunden herbeigeführt oder wurde diese nicht innerhalb von dreißig Tagen ab Erhalt der Beschwerde seitens des Intermediärs behandelt, kann der Rekurs vor dem Schiedsgerichts für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) eingereicht werden. Der Rekurs hat dieselbe Beanstandung wie die Beschwerde zum Gegenstand und muss vom Kunden unterschrieben sein. Der Rekurs kann im Auftrag des Kunden auch von einem Fachverband, dem der Kunde angeschlossen ist oder von einem dazu ermächtigten Vertreter eingebracht werden; in diesen Fällen muss der Rekurs vom Kunden unterschrieben und mit einer Vollmacht versehen werden. Für den Rekurs sind Vorlagen zu verwenden, die auf der Homepage des ABF oder bei jeder Filiale der Banca d'Italia ⁽¹⁸⁾ zugänglich/erhältlich sind; diese können, wahlweise:

- a) gemäß der auf den Vorlagen angegebenen Vorgangsweise direkt an das technische Sekretariat des zuständigen Senats ⁽¹⁹⁾ oder an jede beliebige Filiale der Banca d'Italia übermittelt werden; Letztere sorgt in der Folge für die unverzügliche Übermittlung des Rekurses an das technische Sekretariat des zuständigen Senats;
- b) bei jeder Filiale der Banca d'Italia mit Parteienverkehr, welche wie oben angeführt vorgeht, vorgelegt werden;

Nach Ablauf der Frist von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde an den Intermediär kann der Rekurs vor dem außergerichtlichen Streitbeilegungssystem nicht mehr eingebracht werden.

Der Kunde, der einen Rekurs im Sinne der vorliegenden Bestimmungen eingereicht hat, muss dies dem Intermediär unverzüglich mitteilen, indem er diesem mittels Einschreiben mit Rückantwort oder zertifizierter elektronischer Post (PEC) eine Kopie des Rekurses zukommen lässt; innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt ⁽²⁰⁾ übermittelt der Intermediär dem technischen Sekretariat seine Gegenäußerungen/Stellungnahme samt Dokumenten, die für die

¹⁸ Das Verzeichnis ist auf der Homepage des ABF veröffentlicht.

¹⁹ Die territoriale Zuständigkeit eines jeden Senats ergibt sich gemäß den Ausführungen im Abschnitt II, Paragraph 1.

²⁰ Um die Einhaltung dieser Frist überprüfen zu können, teilt der Intermediär dem technischen Sekretariat (an dessen email-Adresse) unverzüglich das Datum des Erhalts der Mitteilung seitens des Kunden mit.

Entscheidung des Rekurses dienlich sind, einschließlich jener, die sich auf die Beschwerdephase beziehen. Ist der Intermediär einer „Vereinigung der Intermediäre“ beigetreten, werden die Gegenäußerungen und die genannte Dokumentation über diese eingereicht; sie werden dieser binnen 30 Tagen überreicht, und die Vereinigung leitet dem technischen Sekretariat die Unterlagen binnen 15 Tagen ab Erhalt weiter.

Das technische Sekretariat übermittelt dem Kunden, der im Rekurs einen entsprechenden Antrag gestellt hat, eine Kopie der Gegenäußerungen des Intermediärs.

Die Rolle der Fachvereinigungen der Kunden oder der Intermediäre im dem mit Rekurs eingeleiteten Verfahren kann in einer Kontrolle über die Vollständigkeit und formelle Vorschriftsmäßigkeit der vorzulegenden Dokumentation und in einer Verbindungsfunktion zum technischen Sekretariat bestehen; die Vereinigungen der Kunden können den Mitgliedern überdies Hilfe in der Abfassung des Rekurses leisten; jedenfalls ausgeschlossen sind Bewertungen im Zusammenhang mit der Hauptsache des Streitfalles oder jene, die auf eine Darlegung der möglichen Inhalte der Entscheidung des Senats abzielen.

Ist eine Entscheidung des Streitfalles in der Sache selbst aufgrund der verspäteten oder aber fehlenden Einbringung der Dokumentation seitens des Intermediärs – auch infolge etwaiger Anfragen des technischen Sekretariats, die Dokumente zu vervollständigen – nicht möglich, wertet das Entscheidungsorgan das Verhalten des Intermediärs unter dem Gesichtspunkt der fehlenden Zusammenarbeit bei der Abwicklung des Verfahrens; dies auch im Sinne der Anwendung der Maßnahmen, wie im Paragraph 5 vorgesehen.

3. Verfahrensablauf

Die Ermittlung des Sachverhalts wird vom territorial zuständigen technischen Sekretariat besorgt, welches die Aufgaben wie im Abschnitt IV, Paragraph 1 vorgesehen, abwickelt. Die Sachverhaltsermittlung wird ausschließlich auf der Basis der von den Parteien eingebrachten Dokumentation durchgeführt.

Der Senat entscheidet über den Rekurs binnen 60 Tagen ab Erhalt der Gegenäußerungen seitens des technischen Sekretariats, oder, in Ermangelung derselben, nach Ablauf der Frist für die Vorlage der Gegenäußerungen durch den Intermediär oder die Vereinigung, welcher derselbe angeschlossen ist; dies im Sinne des Paragraphen 2.

Die Frist von 60 Tagen kann vom technischen Sekretariat im Laufe der Voruntersuchung ein- oder mehrmals, und jedenfalls für einen Zeitraum, der insgesamt die 60 Tage nicht überschreitet, ausgesetzt werden oder vom Senat ausgesetzt werden, um von den Parteien die Beibringung weitere Dokumente zu verlangen; genannte Aussetzung wird beiden Parteien, gemeinsam mit einer maximalen Frist für die Hinterlegung der verlangten Ergänzungen, mitgeteilt ⁽²¹⁾.

Sollte dem Senat bekannt werden, dass in derselben Streitsache ein Schlichtungsversuch im Sinne des Gesetzes eingeleitet worden ist, erklärt er das Verfahren, von Amts wegen oder auf Antrag einer Partei, für unterbrochen. Gelingt die Schlichtung nicht, kann der Rekurs innerhalb von 6 Monaten ab Scheitern des Schlichtungsversuches wieder eingebracht werden, ohne dass eine neuerliche Beschwerde an den Intermediär notwendig ist. In diesem Fall können die Parteien auf die bereits im vorhergehenden Verfahren hinterlegte Dokumentation verweisen.

²¹ Für die Fälle der Aussetzung der Frist seitens des technischen Sekretariats siehe Abschnitt IV, Paragraph 1.

Für den Fall, dass der Intermediär den Streitfall im Zuge des Verfahrens der Gerichtsbehörde oder dem Schiedsgericht unterbreitet, fordert das technische Sekretariat den Rekurssteller auf zu erklären, ob seinerseits nach wie vor Interesse an der Fortführung des Verfahrens vor dem Entscheidungsorgan besteht. Hat der Rekurssteller nicht innerhalb von 30 Tagen nach Anfrage sein diesbezügliches Interesse bekundet, erklärt der Senat das Verfahren für erloschen. Andernfalls wird das Verfahren trotz Einleitung des Gerichts- oder Schiedsverfahrens weitergeführt.

Das technische Sekretariat teilt den Parteien unverzüglich mit, sollte das Verfahren für erloschen oder unterbrochen erklärt werden.

4. Entscheidung über den Rekurs

Die Entscheidung über den Rekurs wird auf der Basis der im Zuge der Sachverhaltsermittlung gesammelten Dokumentation und unter Anwendung der gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen in diesem Bereich sowie etwaiger Verhaltenskodices, an welche der Intermediär festhält, gefällt. Die Entscheidung kann auch Vorschriften enthalten, welche die Beziehungen zwischen Intermediären und Kunden fördern sollen.

Die Entscheidung, versehen mit der entsprechenden Begründung, wird den Parteien vom technischen Sekretariat innerhalb von 30 Tagen ab Ausspruch mitgeteilt.

Wird der Rekurs gänzlich oder teilweise angenommen, so setzt das Schiedsgericht dem Intermediär eine Frist, innerhalb derer er die Entscheidung durchführen muss; fehlt die Angabe einer Frist, hat der Intermediär die Entscheidung binnen 30 Tagen nach Ausspruch durchzuführen.

Beiden Parteien bleibt das Recht vorbehalten, die Gerichtsbehörde anzurufen oder auf jedes andere Mittel zurückzugreifen, welches dem Schutz der eigenen Rechte und Interessen dient.

Der Ausgang der Rekurse wird von der Banca d'Italia unter jenem Gesichtspunkt bewertet, welcher dieser für die aufsichtsrechtliche Tätigkeit hat.

5. Veröffentlichung der Nichterfüllung

Der Intermediär teilt dem technischen Sekretariat innerhalb der im Sinne des Paragraphen 4 für die Durchführung der Entscheidung erhaltene Frist mit, welche Handlungen er gesetzt hat, um die Entscheidung des Schiedsgerichtes durchzuführen. Die Intermediäre, die den Vereinigungen der Intermediäre angeschlossen sind, können die Mitteilung über diese durchführen.

Wird bekannt, dass der Intermediär die Entscheidung nicht durchgeführt hat, legt das technische Sekretariat die Nichterfüllung auf die im vorliegenden Paragraphen festgelegte Art und Weise offen. In Zweifelsfall unterbreitet das technische Sekretariat die Angelegenheit dem Senat.

Überdies wird auch die fehlende Zusammenarbeit des Intermediärs im Verfahren veröffentlicht. Fehlende Zusammenarbeit liegt etwa dann vor, wenn die verlangte Dokumentation nicht oder mit Verspätung übermittelt wird oder die Beiträge, wie im Abschnitt V, Paragraph 1 vorgesehen, nicht eingezahlt werden.

Die Nichterfüllung seitens des Intermediärs oder seine fehlende Zusammenarbeit wird auf der Homepage des ABF, auf der Homepage www.bancaditalia.it, und, zu Lasten des Intermediärs, in zwei Tageszeitungen mit großer nationaler Verbreitung veröffentlicht. Im Jahresbericht gemäß Abschnitt IV, Paragraph 2, werden Informationen zu den Nichteinhaltungen eines jeden Intermediärs und zur Anzahl von Rekursen, in denen dieser im Vergleich zur Gesamtzahl der Rekurse, die ihm gegenüber entschieden wurden, unterlegen ist, mitgeteilt/bekanntgemacht.

ABSCHNITT VII

ÜBERGANGS- UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

1. Beitritt zum Netz Fin.Net

Das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) tritt dem Netz Fin.Net⁽²²⁾ bei. Dieses soll dazu dienen, die Entwicklung und die Zusammenarbeit der Systeme des *alternative dispute resolution* (ADR) im europäischen Wirtschaftsraum zu fördern und setzt sich aus Systemen außergerichtlicher Streitbeilegung zusammen, die im Banken-, Finanz- und Versicherungssektor in den diversen Mitgliedstaaten tätig sind; dieses Netz ermöglicht dem Konsumenten sich an das eigene nationale System des ADR zu wenden, welches sich der vom Netz zur Verfügung gestellten Informationsunterlagen bedient und den Konsumenten mit dem – falls vorhanden – entsprechenden System jenes Staates in Verbindung bringt, in welchem der Intermediär operiert.

Kraft des Beitritts zum Netz Fin.Net kann der Kunde, der einen Rekurs zur außergerichtlichen Streitbeilegung gegen einen ausländischen Intermediär, welcher im Sinne des Abschnitts II nicht gehalten ist dem Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) beizutreten, einbringen möchte, das technische Sekretariat kontaktieren. Dieses überprüft, ob der ausländische Intermediär einem dem Netz Fin.Net zugehörigen außergerichtlichen System angehört; ist dies der Fall, versorgt es den Kunden mit jeder nützlichen Information zum Funktionieren des Netzes, leistet demselben bei der Vorbereitung des Rekurses Beistand, pflegt die Mittelungen zwischen dem Kunden und dem für die Bearbeitung des Rekurses zuständigen System des ADR und leistet, auf Anfrage eben dieses, technische und rechtliche Zusammenarbeit bei den Fragen, welche Gegenstand des Rekurses sind.

Immer kraft des Beitritts zum Netz Fin.Net kann das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) für Streitfälle angerufen werden, welche von Kunden eingeleitet wurden, die in einem anderen Mitgliedstaat wohnhaft oder domiziliert sind, sofern dies von genanntem Staat vorgesehen ist.

²² Das Netz Fin.Net wurde von der Europäischen Kommission seit 2001 gefördert; dies in Durchführung der eigenen Empfehlung vom 30.03.1998 betreffend die auf die für die außergerichtliche Beilegung der Streitfälle im Konsumbereich verantwortlichen Organe anzuwendenden Grundsätze.

2. Transparenz

Die Intermediäre versorgen die Kunden mit angemessener Information betreffend die Rekursverfahren, indem sie in den Transparenzbestimmungen („Disciplina di trasparenza die servizi bancari e finanziari“) auf das Recht des Kunden, das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) anzurufen, verweisen und die notwendigen Informationen geben, wie selbiges kontaktiert werden kann (Adressen, Telefonnummern, Internetseiten).

3. Aussetzung der Fristen

Die in den vorliegenden Bestimmungen vorgesehenen Fristen sind jedes Jahr vom 01. bis zum 31. August und vom 23. Dezember bis zum 06. Jänner ausgesetzt.

4. Inkrafttreten

Die gegenständlichen Bestimmungen treten wie folgt in Kraft:

- die Abschnitte I, II und III mit der Kundmachung in der *Gazzetta Ufficiale*. Ab diesem Datum läuft eine Frist von 3 Monaten, vorgesehen im Art. 7 des Beschlusses des CICR Nr. 275 vom 29.07.2008, innerhalb derer die Intermediäre ihren Beitritt zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) mitteilen müssen;
- die übrigen Abschnitte ab dem Zeitpunkt der Funktionsfähigkeit des Schiedsgerichts für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF); dies wird von der Banca d'Italia auf geeignete Art und Weise mitgeteilt.

Vorübergehend, d.h. bis zum Abschluss aller notwendigen organisatorischen Handlungen zur Errichtung der örtlichen technischen Sekretariate, wird das technische Sekretariat am Sitz in Rom die entsprechenden Tätigkeiten auch für die übrigen Senate.

Rom, 18.06.2009

DER GENERALDIREKTOR
dr. Fabrizio Saccomanni