

## Regolamento delle Procedure di Reclamo in materia di Bonifici Transfrontalieri

(ai sensi dell'art. 8 del d.lgs. n. 253/2000 e  
del d.m. n. 456/2001)

### Parte I Ufficio Reclami

#### Art. 1

1. È istituito presso le banche e gli intermediari aderenti (di seguito denominati "intermediari") l'Ufficio Reclami in materia di bonifici transfrontalieri, ove non già esistente quello costituito ai sensi dell'art. 1 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri bancario", cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio il cliente della banca o dell'intermediario può rivolgersi per qualunque questione derivante dall'esecuzione di bonifici transfrontalieri, purché:

a) non siano trascorsi 180 giorni dalla scadenza del termine convenuto con l'ordinante per l'esecuzione dell'ordine di bonifico ovvero con il beneficiario per la messa a sua disposizione dell'importo dello stesso;

b) la questione non sia stata già portata all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale.

3. Per le banche o gli intermediari aventi non più di tre sportelli, il responsabile dell'Ufficio Reclami è il Presidente o il Direttore Generale e l'Ufficio è costituito presso la relativa segreteria.

#### Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati per iscritto, anche in via informatica, ovvero consegnati allo sportello presso cui viene intrattenuto il rapporto, previo rilascio di ricevuta.

2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che le banche e gli intermediari mettono a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, dell'ente e del bonifico transfrontaliero in questione, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3. La banca o l'intermediario interessati sono tenuti a prestare assistenza al cliente nella predisposizione del reclamo, assicurando, in particolare, che esso non sia affetto da vizi formali.

## Verfahrensordnung für Beschwerden im Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen

(im Sinne des Art. 8 des Legislativdekrets Nr.  
235/2000 und der Ministerialverordnung Nr.  
456/2001)

### Teil I Beschwerdestelle

#### Art. 1

1. Es ist bei den angeschlossenen Banken und Finanzintermediären (im Folgenden „Intermediäre“ genannt) die Beschwerdestelle für die grenzüberschreitenden Überweisungen errichtet, sollte die im Sinne des Art. 1 der „Geschäftsordnung der Beschwerdestelle und des Ombudsman-Giuri Bancario“ errichtete Beschwerdestelle nicht bestehen, der ein Verantwortlicher vorsteht.

2. An diese Stelle kann sich der Kunde der Bank oder des Intermediärs mit einer jeden Frage wenden, die sich aus der Durchführung einer grenzüberschreitenden Überweisung ergibt, vorausgesetzt:

a) es sind seit dem Zeitpunkt, der mit dem Auftraggeber für die Durchführung des Überweisungsauftrags oder aber mit dem Begünstigten für die Zurverfügungstellung des Überweisungsbetrags vereinbart worden ist, noch nicht 180 Tage verstrichen;

b) die Streitfrage ist noch nicht der Gerichtsbehörde, einem Schiedsrichter oder einem Schiedsgericht unterbreitet worden.

3. Für die Banken oder Intermediäre mit nicht mehr als drei Schalterstellen, ist der Präsident oder der Generaldirektor der Verantwortliche der Beschwerdestelle, die im entsprechenden Sekretariat eingerichtet ist.

#### Art. 2

1. Die Beschwerden der Kunden müssen schriftlich, auch auf telematischem Wege, übermittelt werden oder aber am Schalter, bei dem die Geschäftsbeziehung unterhalten wird, gegen Empfangsbestätigung abgegeben werden.

2. Für die Abfassung der Beschwerde können Standardvordrucke, die die Banken und Intermediäre zur Verfügung der Kunden halten, verwendet werden. Auch die in einer anderen Form vorgelegten Beschwerden sind gültig, wenn sie die genauen Angaben zum Beschwerdeführer, zur Körperschaft und zur entsprechenden grenzüberschreitenden Überweisung, die Gründe der Beschwerde und die Unterschrift oder eine analoge Angabe, die die sichere Identifizierung des Kunden ermöglicht, enthalten.

3. Die Bank oder der Intermediär, die davon betroffen sind, sind verpflichtet, dem Kunden bei der Abfassung der Beschwerde Hilfestellung zu leisten und dabei im Besonderen sicherzustellen, dass die Beschwerde

### **Art. 3**

1. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste pervenute entro 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui all'articolo precedente, dandone tempestiva notizia al cliente per iscritto, anche in via informatica, ove quest'ultima sia stata dal cliente utilizzata nella presentazione del reclamo.

2. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella decisione l'Ufficio Reclami indica i tempi tecnici, comunque non superiori a 5 giorni lavorativi bancari, entro i quali la banca o l'intermediario provvede alla sua sistemazione.

## **Parte II**

### **Sezione speciale dell'Ombudsman Giurì bancario**

#### **Art. 4**

1. Una Sezione speciale dell'Ombudsman-Giurì bancario - attivo presso il Conciliatore Bancario - è destinata a dirimere le controversie in materia di bonifici transfrontalieri. La Sezione è composta da un Presidente, nominato dal Governatore della Banca d'Italia, e da quattro componenti, di cui:

a) due nominati dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione dell'Associazione Bancaria Italiana;

b) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione del Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti (CNCU) di cui all'art. 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da almeno tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'art. 137 del decreto legislativo menzionato;

c) uno nominato dal Consiglio del Conciliatore Bancario su designazione di almeno due associazioni rappresentative delle altre categorie di clienti, scelte tra le seguenti: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).

2. Il Presidente, scelto tra persone di riconosciuta professionalità e indipendenza, dura in carica 5 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

3. I componenti del collegio, scelti tra persone di esperienza e professionalità, in particolare in materia giuridica, durano in carica 3 anni con mandato rinnovabile una sola volta.

4. Non possono essere nominati componenti del collegio coloro che, nel triennio precedente, abbiano ricoperto cariche o svolto attività di lavoro subordinato, ovvero autonomo, avente carattere di collaborazione

keine Formfehler aufweist.

### **Art. 3**

1. Die Beschwerdestelle sorgt dafür, dass die eingelangten Beschwerden innerhalb von 30 Tagen ab Eingang der im vorhergehenden Artikel angeführten Mitteilung behandelt werden und informiert den Kunden darüber rechtzeitig und schriftlich, auch auf telematischem Wege, wenn der Kunde diesen Weg für die Einreichung der Beschwerde verwendet hat.

2. Wird die Beschwerde als begründet befunden, muss die Beschwerdestelle in der Entscheidung die notwendige Zeit, die die fünf Bankarbeitstage nicht überschreiten darf, angeführt werden, innerhalb der sich die Bank oder der Intermediär verpflichtet, für die Bereinigung zu sorgen.

## **Teil II**

### **Sondersektion des Ombudsman Giurì Bancario**

#### **Art. 4**

1. Eine Sondersektion des Ombudsman-Giurì bancario – die bei der Bankenschlichtungsstelle tätig ist – ist dazu berufen, die Streitfälle im Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen beizulegen. Die Sektion setzt sich aus dem Präsidenten, der vom Gouverneur der Banca d'Italia ernannt wird, und aus vier Mitgliedern zusammen, von denen

a) zwei vom Rat der Bankenschlichtungsstelle auf Vorschlag der Italienischen Bankenvereinigung (ABI) bestellt werden

b) eines vom Rat der Bankenschlichtungsstelle bestellt wird, und zwar auf Vorschlag des im Art. 136 des Legislativdekretes Nr. 206 vom 6. September 2005 vorgesehenen Nationalen Rates der Verbraucher (CNCU) oder aber auf Vorschlag dreier Fachvereinigungen, die vom CNCU aus den im laut Art. 137 des genannten Legislativdekretes bestehenden Register eingetragenen ausgewählt werden.

c) eines vom Rat der Bankenschlichtungsstelle bestellt wird, und zwar auf Vorschlag von mindestens zwei repräsentativen Verbänden der übrigen Kundenkategorien, die unter folgenden ausgewählt werden: Confindustria (Confederazione Generale dell'Industria Italiana), Confcommercio (Confederazione Generale Italiana del Commercio, del Turismo e dei Servizi), Confagricoltura (Confederazione Generale dell'Agricoltura Italiana), Confartigianato (Confederazione Generale Italiana dell'Artigianato).

2. Der Präsident, der aus Personen mit anerkannter Professionalität und Unabhängigkeit ausgewählt wird, bleibt für fünf Jahre im Amt und sein Auftrag kann nur ein einziges Mal erneuert werden.

3. Die Mitglieder des Senats, die aus Personen mit Erfahrung und Professionalität, besonders in Rechtssachen, ausgewählt werden, bleiben drei Jahre im Amt und ihr Auftrag kann nur ein einziges Mal erneuert werden.

4. Nicht zu Mitgliedern des Senats bestellt werden dürfen diejenigen, die in den vorhergehenden drei Jahren bei angeschlossenen Körperschaften und ihren Verbänden oder bei Vereinigungen von

coordinata o continuativa presso gli enti aderenti e le loro associazioni o presso le associazioni dei consumatori o di altre categorie di clienti.

5. Il Presidente e gli altri componenti della Sezione non sono revocabili se non per giusta causa.

6. Il possesso dei requisiti di cui al precedente comma 3 e l'assenza delle incompatibilità di cui al precedente comma 4 è documentato dagli enti designanti di cui al precedente comma 1

#### **Art. 5**

1. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti della Sezione, i soggetti che li hanno nominati – nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente art. 4, comma 1 – provvedono alla loro sostituzione entro 30 giorni dalla richiesta, avanzata dal Presidente del Conciliatore Bancario.

2. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per 3 riunioni consecutive della Sezione. L'organo collegiale, nella stessa seduta in cui si verifica la decadenza, ne prende atto e chiede la sostituzione del componente decaduto ai sensi del comma precedente.

3. La Sezione delibera con la presenza del Presidente e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. a) e di almeno un componente di cui all'art. 4, comma 1, lett. b) e c).

4. Le delibere sono assunte a maggioranza semplice, con il voto, oltre che del Presidente, di un egual numero di componenti rappresentativi, rispettivamente, delle banche o degli intermediari (art. 4, comma 1, lett. a) e dei clienti (art. 4, comma 1, lett. b) e c). Il collegio prevede meccanismi di astensione al fine di garantire la pariteticità dei voti in caso di numero diseguale di componenti presenti.

5. In caso di parità di voti, al voto del Presidente è attribuito valore doppio.

6. La Sezione è convocata dal Presidente per iscritto, anche via telex o fax, con almeno 5 giorni lavorativi bancari di preavviso, secondo un calendario stabilito dal collegio.

#### **Art. 6**

1. La Sezione si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame della Sezione medesima e di redigere una relazione per ogni ricorso maturo per la decisione. Per le necessità di coordinamento delle attività di tale Segreteria, il Conciliatore Bancario ne dà incarico ad un Coordinatore. Tale Segreteria può coincidere con quella costituita ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento dell'Ufficio Reclami e dell'Ombudsman-Giuri bancario".

Verbrauchern oder anderen Kundenkategorien Ämter bekleidet oder unselbständige Arbeit oder aber selbständige Arbeit in Form koordinierter oder dauerhafter Arbeit verrichtet haben.

5. Der Präsident und die übrigen Mitglieder des Senates können außer bei Vorliegen eines berechtigten Grundes nicht abberufen werden.

6. Der Besitz der Voraussetzungen laut vorhergehendem Absatz 3 und das Fehlen von Unvereinbarkeiten laut vorhergehendem Absatz 4 wird von den bestellenden Körperschaften, wie sie im vorhergehendem Absatz 1 definiert sind, dokumentiert.

#### **Art. 5**

1. Wenn im Laufe des Auftrags ein oder mehrere Mitglieder der Sektion ausscheiden, sorgen diejenigen, die sie bestellt haben innerhalb von 30 Tagen ab Antrag seitens des Präsidenten der Bankenschlichtungsstelle für deren Ersetzung – dies unter Beachtung der Ernennungsmechanismen wie sie im vorhergehenden Artikel 4 Absatz 1 festgelegt sind.

2. Die Mitglieder verfallen von Rechts wegen vom Amt, wenn sie dreimal hintereinander ohne rechtfertigenden Grund an den Sitzungen der Sektion nicht teilnehmen. Das Kollegialorgan stellt dies in der Sitzung, in der der Amtsverfall eintritt, fest und beantragt die Ersetzung des verfallenen Mitglieds im Sinne des vorhergehenden Absatzes.

3. Die Sektion ist bei Anwesenheit des Präsidenten und von wenigstens einem Mitglied im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Buchstabe a) sowie eines Mitgliedes im Sinne des Art. 4 Abs. 1 Buchstabe b) und c) beschlussfähig.

4. Die Beschlüsse werden mit einfacher Mehrheit gefasst, und zwar mit der Stimme des Präsidenten und mit den Stimmen einer gleichen Anzahl an Mitgliedern, die die Banken und die Intermediäre (Art. 4 Abs. 1 Buchstabe a) bzw. die Kunden (Art. 4 Abs. 1 Buchstabe b) und c) vertreten. Der Senat sieht Mechanismen zur Enthaltung vor, damit eine Parität der Stimmen bei ungleicher Anzahl der teilnehmenden Mitglieder gewährleistet ist.

5. Bei Stimmengleichheit zählt die Stimme des Präsidenten doppelt.

6. Die Sektion wird vom Präsidenten schriftlich einberufen, auch über Telex oder Fax und mit einer Vorankündigung von mindestens fünf Bankarbeitstagen, und zwar nach einem vom Senat festgelegten Kalender.

#### **Art. 6**

1. Die Sektion bedient sich eines technischen Sekretariats, das die Aufgabe hat, die Angelegenheiten zu bearbeiten, die der Sektion zur Prüfung vorgelegt werden, sowie für jeden Rekurs, der entscheidungsreif ist, einen Bericht zu erstellen. Zwecks Koordinierung der Tätigkeit des Sekretariats bestellt die Bankenschlichtungsstelle einen Koordinator. Das Sekretariat kann mit jenem zusammengelegt werden, das im Sinne des Art. 6 der „Geschäftsordnung der Beschwerdestelle und des Ombudsman-Giuri Bancario“ errichtet worden ist.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni della Sezione e ne redige il verbale, che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente.

3. La Sezione invia alla Banca d'Italia, con le modalità e nei termini da essa stabiliti, informazioni anche periodiche in ordine ai reclami presentati, alle soluzioni adottate e all'eventuale mancata ottemperanza alle decisioni.

4. La Sezione pubblica una relazione annuale relativa alle decisioni adottate, in cui sono illustrati i risultati ottenuti e la natura delle controversie sottoposte alla Sezione.

#### **Art. 7**

1. Per la risoluzione di controversie aventi ad oggetto l'esecuzione di bonifici transfrontalieri che non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria, di un arbitro o di un collegio arbitrale ed il cui contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami, i clienti della banca o dell'intermediario possono rivolgersi alla Sezione entro il termine di 30 giorni a far data dalla:

a) decorrenza infruttuosa del termine per evadere il reclamo, di cui all'art. 3, comma 1;

b) decorrenza infruttuosa del termine per provvedere alla sistemazione del reclamo, ai sensi dell'art. 3, comma 2;

c) ricezione della decisione dell'Ufficio Reclami, che il cliente ritenga a sé sfavorevole.

2. Ove il cliente si sia rivolto alla Sezione senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, la Sezione trasmette la documentazione ricevuta a detto Ufficio e ne dà avviso al cliente. La trasmissione della documentazione produce gli effetti della presentazione del reclamo all'Ufficio.

3. Ove, nel corso dell'istruttoria aperta dalla Sezione, la banca o l'intermediario raggiungano un accordo con il ricorrente, la Sezione, su comunicazione del ricorrente medesimo, ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

4. La Sezione è competente a decidere controversie aventi ad oggetto l'indennizzo o il rimborso, dovute all'esecuzione del bonifico transfrontaliero, quantificabili nell'ammontare massimo dell'importo del bonifico medesimo, che non può comunque superare il valore di 50.000 euro, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e di eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri di cui all'art. 4, commi da 1 a 6, e di cui all'art. 6, comma 1, lett. a), del d.lgs. n. 253/2000.

#### **Art. 8**

1. Il cliente investe la Sezione, con le medesime modalità di cui all'art. 2, comma 1, informandone la banca o l'intermediario ovvero incaricando la banca o l'intermediario di investire la Sezione medesima della

2. Der Koordinator nimmt an den Sitzungen der Sektion teil und erstellt das Protokoll, das von ihm und dem Präsidenten unterzeichnet wird.

3. Die Sektion übersendet der Banca d'Italia in der von dieser bestimmten Art und Weise auch periodische Informationen über die eingereichten Beschwerden, die getroffenen Lösungen und die eventuelle Nichtbeachtung der Entscheidungen.

4. Die Sektion veröffentlicht einen Jahresbericht über die getroffenen Entscheidungen, worin die erzielten Ergebnisse und die Art der der Sektion unterbreiteten Streitfälle dargelegt werden.

#### **Art. 7**

1. Zur Bereinigung von Streitfällen, die die Durchführung grenzüberschreitender Überweisungen zum Gegenstand haben, die nicht schon der Gerichtsbehörde, einem Schiedsrichter oder einem Schiedsgericht unterbreitet worden sind und deren Inhalt bereits der Beschwerdestelle vorgelegt worden ist, können sich die Kunden der Bank oder des Intermediärs binnen 30 Tagen an die Sektion wenden, und zwar:

a) nachdem die Frist für die Behandlung der Beschwerde gemäß Art. 3 Abs. 1 ergebnislos verstrichen ist;

b) nachdem die Frist für die Bereinigung der Beschwerde gemäß Art. 3 Abs. 2 ergebnislos verstrichen ist;

c) nach Erhalt der Entscheidung der Beschwerdestelle, die der Kunde als für ihn nachteilig erachtet.

2. Wendet sich der Kunde an die Sektion, ohne vorher die Entscheidung der Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs eingeholt zu haben, übermittelt die Sektion die erhaltenen Unterlagen dieser Beschwerdestelle und informiert den Kunden darüber. Die Übermittlung der Unterlagen hat die Wirkung der Einreichung einer Beschwerde bei der Beschwerdestelle.

3. Wenn im Laufe der Bearbeitung der Beschwerde durch die Sektion die Bank oder der Intermediär und der Beschwerdeführer zu einer Einigung gelangen, nimmt die Sektion dies nach Erhalt der Mitteilung durch den Beschwerdeführer zur Kenntnis und erklärt die Streitsache für erledigt.

4. Die Sektion ist für die Entscheidung von Streitfällen zuständig, die einen Schadenersatz oder die Rückerstattung im Zusammenhang mit der Durchführung einer grenzüberschreitenden Überweisung zum Gegenstand haben und sich im Rahmen des Überweisungsbetrages halten müssen, der jedenfalls den Wert von Euro 50.000 nicht übersteigen darf, zuzüglich der vom Kunden getragenen Spesen und der gesetzlichen Zinsen, die nach Maßgabe des Art. 4 Abs. 1 bis 6 und des Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a) des Legislativdekretes Nr. 253/2000 errechnet werden.

#### **Art. 8**

1. Der Kunde ruft die Sektion in der im Art. 2 Abs. 1 festgelegten Weise an und informiert die Bank oder den Intermediär oder aber beauftragt die Bank oder den Intermediär, die Sektion in der Streitsache

controversia.

2. In entrambi i casi sarà cura della banca o dell'intermediario interessato trasferire alla Sezione tutta la documentazione, comprese le controdeduzioni, entro 5 giorni lavorativi bancari dal ricevimento dell'informazione o dell'incarico.

3. Se il cliente non informa la banca o l'intermediario del ricorso alla Sezione, il trasferimento della documentazione avverrà su richiesta della Sezione, entro il medesimo termine di cui al comma precedente.

#### **Art. 9**

1. La decisione deve essere resa dalla Sezione entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione fornita dalla banca o dall'intermediario o, in caso di mancata trasmissione della documentazione, dalla infruttuosa scadenza del termine di cui all'art. 8, comma 2.

2. La decorrenza del termine di cui al comma 1 viene sospesa allorché la Sezione richieda al responsabile dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario ovvero al cliente ulteriori documenti, dati e notizie, ritenuti utili alla comprensione della controversia, stabilendo il termine perentorio per la risposta. Il mancato rispetto dei termini viene liberamente apprezzato dalla Sezione medesima.

3. La decisione è motivata ed è assunta sulla base delle norme di legge applicabili, dei codici di condotta, nonché dei principi contenuti nella direttiva n. 97/5/CE, ovvero secondo equità. Essa è comunicata alle parti a cura della Segreteria tecnica mediante lettera raccomandata ed è vincolante per la banca o per l'intermediario interessato se accettata dal cliente.

4. Ricevuta la comunicazione, la banca o l'intermediario hanno 5 giorni lavorativi bancari per dare esecuzione alla decisione, a decorrere dal momento in cui ad essi è pervenuta l'accettazione della decisione da parte del cliente, trasmessa con le modalità di cui all'art. 2, comma 1.

5. La Sezione, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario interessato non si è conformato alla decisione resa, rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario.

6. La Sezione, in caso di grave inosservanza delle decisioni rese o delle disposizioni del presente Regolamento, ne dà notizia al Presidente del Conciliatore Bancario che sottopone la questione al Consiglio ai fini dell'adozione del provvedimento di esclusione della banca o dell'intermediario inadempiente, ai sensi dello Statuto del Conciliatore Bancario.

#### **Art. 10**

1. Il Presidente della Sezione, nel rispetto dei principi stabiliti nel presente Regolamento, può proporre al Consiglio del Conciliatore Bancario l'approvazione di un regolamento interno volto a disciplinare il funzionamento della Sezione e quello della Segreteria

anzurufen.

2. In beiden Fällen hat die Bank oder der Intermediär, die davon betroffen sind, innerhalb von fünf Bankarbeitstagen ab Erhalt der Information oder des Auftrages für die Übermittlung aller Unterlagen samt Gegenäußerungen zu sorgen.

3. Informiert der Kunde die Bank oder den Intermediär nicht über den Rekurs an die Sektion, erfolgt die Übermittlung der Unterlagen auf Betreiben der Sektion innerhalb derselben im vorhergehendem Absatz vorgesehenen Frist.

#### **Art. 9**

1. Die Entscheidung muss von der Sektion innerhalb von 60 Tagen ab Erhalt der von der Bank oder dem Intermediär gelieferten Dokumentation oder, bei nicht erfolgter Übermittlung der Dokumentation, ab ergebnislosem Ablauf der im Art. 8 Absatz 2 vorgesehenen Frist getroffen werden.

2. Der im Absatz 1 vorgesehene Fristenlauf wird unterbrochen, wenn die Sektion vom Verantwortlichen der Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs oder aber vom Kunden weitere Dokumente, Daten oder Hinweise, die für das Verständnis des Streitfalles als nützlich angesehen werden, anfordert. Für die Antwort wird eine Verfallsfrist eingeräumt. Die nicht erfolgte Einhaltung der Fristen wird von der Sektion frei bewertet.

3. Die Entscheidung ist zu begründen und wird aufgrund der anwendbaren Gesetzesbestimmungen, der Verhaltenskodices sowie der in der Richtlinie der EU Nr. 1997/5/CE enthaltenen Prinzipien oder aber nach Billigkeit getroffen. Sie wird den Parteien auf Veranlassung des Sekretariats mittels Einschreiben mitgeteilt und ist für die Bank oder den Intermediär, die davon betroffen sind, verbindlich, wenn sie vom Kunden angenommen wird.

4. Nach Erhalt der Mitteilung hat die Bank oder der Intermediär 5 Bankarbeitstage Zeit, um die Entscheidung umzusetzen. Die Frist läuft ab dem Zeitpunkt, an dem die Annahme der Entscheidung durch den Kunden, die gemäß den im Art. 2 Abs. 1 festgelegten Modalitäten übermittelt worden ist, bei der Bank oder dem Intermediär eingelangt ist.

5. Wenn die Sektion davon Kenntnis erlangt, dass sich die Bank oder der Intermediär nicht an die getroffene Entscheidung gehalten hat, gibt sie die Nichterfüllung über die Presse öffentlich bekannt, und zwar auf Kosten der nichterfüllenden Bank oder des Intermediärs.

6. Die Sektion informiert bei grober Nichtbeachtung der gefällten Entscheidungen oder der Bestimmungen dieser Geschäftsordnung den Präsidenten der Bankenschlichtungsstelle, der die Angelegenheit dem Rat unterbreitet, damit der Ausschluss der nichterfüllenden Bank oder des Intermediärs im Sinne des Statutes der Bankenschlichtungsstelle beschlossen werden kann.

#### **Art. 10**

1. Der Präsident der Sektion kann unter Einhaltung der in dieser Geschäftsordnung festgeschriebenen Prinzipien dem Rat der Bankenschlichtungsstelle die Genehmigung einer internen Geschäftsordnung zur Regelung der Funktionsweise der Sektion und des

tecnica.

2. I componenti della Sezione, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria tecnica sono tenuti al segreto professionale, per la tutela del quale tutta la documentazione relativa ai ricorsi trattati non può essere portata all'esterno degli uffici della Segreteria tecnica.

### **Parte III Disposizioni varie**

#### **Art. 11**

1. La banca o l'intermediario, secondo le disposizioni vigenti, deve pubblicizzare sia l'adesione al Conciliatore Bancario sia il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso i locali aperti al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.

2. La banca o l'intermediario deve altresì pubblicizzare, secondo le disposizioni vigenti, l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti alla Sezione.

#### **Art. 12**

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o alla Sezione, le procedure di cui alle Parti I e II sono gratuite per il cliente.

#### **Art. 13**

1. Nelle procedure di cui alle Parti I e II il cliente può farsi assistere o rappresentare.

2. Il ricorso all'Ufficio Reclami o alla Sezione non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale.

#### **Art. 14**

1. Le modifiche al presente Regolamento, deliberate dal Consiglio del Conciliatore Bancario, debbono essere preventivamente sottoposte alla Banca d'Italia affinché ne verifichi la conformità ai criteri previsti dalla normativa vigente in materia.

technischen Sekretariats vorschlagen.

2. Die Mitglieder der Sektion, der Koordinator und die Mitarbeiter des Sekretariats sind zum Berufsgeheimnis verpflichtet. Zu dessen Schutz darf die Dokumentation zu den behandelten Rekursen nicht außerhalb der Büros des technischen Sekretariats gebracht werden.

### **Teil III Verschiedene Bestimmungen**

#### **Art. 11**

1. Die Bank oder der Intermediär haben gemäß den geltenden Bestimmungen sowohl ihren Beitritt zur Bankenschlichtungsstelle als auch den Inhalt dieser Geschäftsordnung zu veröffentlichen, im Besonderen durch die Bereitstellung für die Kunden in den öffentlich zugänglichen Räumen von geeigneten Unterlagen, die auch mitgenommen werden können.

2. Die Bank oder der Intermediär haben, gemäß den geltenden Bestimmungen, darüber hinaus auch die Errichtung der eigenen Beschwerdestelle sowie die Adresse zu veröffentlichen, an die die Rekurse an die Sektion zu richten sind.

#### **Art. 12**

1. Außer den Kosten für die Korrespondenz an die Beschwerdestelle oder an die Sektion sind die in Teil I und II geregelten Verfahren für den Kunden kostenlos.

#### **Art. 13**

1. Der Kunde kann sich für die in Teil I und Teil II vorgesehenen Verfahren helfen oder vertreten lassen.

2. Der Rekurs an die Beschwerdestelle oder an die Sektion beraubt den Kunden nicht von der Möglichkeit, jederzeit die Gerichtsbehörde oder, wenn vorgesehen, einen Schiedsrichter oder ein Schiedsgericht mit dem Streitfall zu betrauen.

#### **Art. 14**

1. Änderungen zu dieser Geschäftsordnung, die vom Rat der Bankenschlichtungsstelle zu beschließen sind, müssen vorab der Banca d'Italia unterbreitet werden, damit diese die Übereinstimmung mit den Regeln, wie sie in den geltenden einschlägigen Bestimmungen vorgesehen sind, überprüfen kann.