

## REGOLAMENTO OMBUDSMAN

Regolamento dell'Ufficio Reclami  
e dell'Ombudsman "Giuri Bancario"

### Sezione I Ufficio Reclami

#### Art. 1

1. È istituito presso le banche e gli intermediari finanziari aderenti (di seguito denominati "intermediari"), l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la banca o l'intermediario ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la banca o l'intermediario stesso abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

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.

4. Per le banche e gli intermediari facenti parte di un gruppo bancario, può essere costituito un unico Ufficio Reclami, di norma presso la capogruppo.

#### Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati alla banca o all'intermediario per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o 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, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere le richieste tempestivamente, e comunque entro sessanta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1, fermo quanto previsto nel successivo art. 3 relativamente ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento.

4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della banca o dell'intermediario devono essere indicati anche i tempi tecnici entro i quali questi si impegnano a provvedere alla sua sistemazione.

## GESCHÄFTSORDNUNG OMBUDSMANN

Geschäftsordnung der Beschwerdestelle  
und des Ombudsman "Giuri Bancario"

### Sektion I Beschwerdestelle

#### Art. 1

1. Es ist bei den angeschlossenen Banken und Finanzintermediären (im Folgenden „Intermediäre“ genannt) die Beschwerdestelle eingerichtet, der ein Verantwortlicher vorsteht.

2. An die Beschwerdestelle kann sich der Kunde mit einer jeden Frage wenden, die sich aus den mit der Bank oder dem Finanzintermediär unterhaltenen Geschäftsverbindungen ergibt und die eine Beanstandung über die Art der Abwicklung eines Geschäftes oder einer Leistung zum Gegenstand hat, sofern diese in den letzten zwei Jahren vor Einbringung der Beschwerde getätigt worden sind.

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.

4. Für die Banken oder Intermediäre, die einer Bankengruppe angehören, wird in der Regel bei der Dachgesellschaft eine einzige Beschwerdestelle eingerichtet.

#### Art. 2

1. Die Beschwerden der Kunden müssen der Bank oder dem Intermediär schriftlich, mittels Einschreiben mit Rückantwort oder telematisch, 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 eingebrachten Beschwerden sind gültig, wenn sie die Personalien des Beschwerdeführers, die Gründe der Beschwerde und die Unterschrift oder eine analoge Angabe, die die sichere Identifizierung des Kunden ermöglicht, enthalten.

3. Die Beschwerdestelle sorgt dafür, dass die Beschwerden rechtzeitig und jedenfalls innerhalb von 60 Tagen ab Eingang der unter Absatz 1 angeführten Mitteilung behandelt werden. Unbeschadet davon gilt für die Beschwerden, die Wertpapierdienstleistungen zum Gegenstand haben, der nachfolgende Art. 3.

4. Wird die Beschwerde als begründet befunden, muss in der Mitteilung der Bank oder des Intermediäres die notwendige Zeit angeführt werden, innerhalb der sie sich verpflichtet, für die Bereinigung zu sorgen.

### **Art. 3**

1. Ai reclami aventi ad oggetto servizi di investimento è applicata la procedura prevista dal presente Regolamento, fermo restando il disposto dell'art 17 del provvedimento 29 ottobre 2007 adottato dalla Banca d'Italia e dalla Consob, ai sensi del quale gli intermediari assicurano la sollecita trattazione dei reclami ricevuti, rendendo preventivamente note le modalità e i tempi della loro trattazione.

## **Sezione II Ombudsman Giurì Bancario**

### **Art. 4**

1. Presso il Conciliatore Bancario è attivo un organismo collegiale, denominato "Ombudsman-Giurì bancario", con il compito di dirimere controversie aventi le caratteristiche di cui all'articolo 7.

2. L'Ombudsman è composto 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'articolo 136 del d.lgs. 6 settembre 2005 n. 206, ovvero da tre associazioni di categoria scelte dal CNCU stesso fra quelle iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del medesimo decreto legislativo;

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).

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

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

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

6. Il Presidente e gli altri componenti del Collegio non

### **Art. 3**

1. Auf die Beschwerden, die Wertpapierdienstleistungen zum Gegenstand haben, wird das in dieser Geschäftsordnung vorgesehene Verfahren angewendet, wobei die Vorschriften des Art. 17 der von der Banca d'Italia und der Consob erlassenen Maßnahme vom 29. Oktober 2007 aufrecht bleiben. Demzufolge stellen die Intermediäre eine umgehende Behandlung der eingegangenen Beschwerden sicher und teilen die Modalitäten und die Fristen für die Behandlung vorab mit.

## **Sektion II Ombudsman Giurì Bancario**

### **Art 4**

1. Bei der Bankenschlichtungsstelle „Conciliatore Bancario“ ist ein Kollegialorgan tätig, das „Ombudsman Giurì bancario“ bezeichnet wird und das die Aufgabe hat, die Streitfälle beizulegen, die die im Art. 7 vorgesehenen Merkmale aufweisen.

2. Der Ombudsmann setzt sich aus einem Präsidenten, der vom Gouverneur der Banca d'Italia bestellt wird, sowie 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).

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

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

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

6. Der Präsident und die übrigen Mitglieder des

sono revocabili se non per giusta causa.

7. Il possesso dei requisiti di cui al comma 4 e l'insussistenza delle situazioni di cui al comma 5, per quanto riguarda i componenti del Collegio indicati al comma 2, è attestato dai designanti sotto la propria responsabilità.

8. La cessazione del Presidente e degli altri componenti del Collegio per scadenza del termine ha effetto dal momento in cui il nuovo Presidente o il nuovo componente vengono nominati e assumono la funzione.

#### **Art. 5**

1. I componenti dell'Ombudsman nominano al proprio interno un vice Presidente, che sostituisce il Presidente in caso di assenza o impedimento di quest'ultimo. Per l'adozione della relativa delibera, è richiesta la presenza di tutti i componenti del Collegio.

2. Se nel corso del mandato vengono a mancare uno o più componenti, i soggetti che li hanno nominati provvedono alla loro sostituzione, nel rispetto dei meccanismi di designazione di cui al precedente articolo 4, comma 2, entro sessanta giorni dalla richiesta avanzata dal Presidente del Conciliatore Bancario.

3. I componenti decadono di diritto dall'incarico qualora non siano presenti, senza giustificato motivo, per tre riunioni consecutive dell'Ombudsman. 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.

4. L'Ombudsman è regolarmente costituito con la presenza del Presidente o del vice Presidente e di almeno due componenti.

5. L'Ombudsman delibera a maggioranza semplice dei presenti; in caso di parità di voti, al voto del Presidente o, in sua assenza, del vice Presidente è attribuito valore doppio.

6. L'Ombudsman è convocato per iscritto (anche via telex, fax o in via informatica), con almeno tre giorni lavorativi bancari di preavviso, dal Presidente o, in caso di impedimento di questi, dal vice Presidente.

#### **Art. 6**

1. L'Ombudsman si avvale di una Segreteria tecnica incaricata di istruire le pratiche da sottoporre all'esame dell'organismo collegiale. Per le necessità di coordinamento delle attività di tale Segreteria, il Conciliatore Bancario ne dà incarico ad un Coordinatore.

2. Il Coordinatore assiste alle riunioni dell'Ombudsman con funzioni consultive e ne redige il verbale che viene sottoscritto, oltre che dal Coordinatore medesimo, dal Presidente o dal vice Presidente.

3. La Segreteria tecnica elabora un rapporto mensile contenente i dati statistici dell'attività svolta dall'Ombudsman e, al termine di ogni anno, predispone una relazione sulla medesima attività. Il

Senates können außer bei Vorliegen eines berechtigten Grundes nicht abberufen werden.

7. Der Besitz der Voraussetzungen laut Absatz 4 und das Fehlen von Situationen laut Absatz 5 wird im Falle der Mitglieder des Senates laut Absatz 2 von denen, die sie namhaft machen, unter ihrer eigenen Verantwortung bestätigt.

8. Die Beendigung der Amtszeit des Präsidenten und der übrigen Mitglieder des Senates durch Zeitablauf wird zu dem Zeitpunkt wirksam, an dem der neue Präsident oder das neue Mitglied bestellt werden und ihre Funktion aufnehmen.

#### **Art. 5**

1. Die Mitglieder des Ombudsmanns bestellen aus ihren Reihen einen Vizepräsidenten, der den Präsidenten im Falle seiner Abwesenheit oder Verhinderung ersetzt. Um den entsprechenden Beschluss zu fassen, ist die Anwesenheit aller Mitglieder des Senats notwendig.

2. Wenn im Laufe des Auftrags ein oder mehrere Mitglieder ausscheiden, sorgen diejenigen, die sie bestellt haben, unter Beachtung der Ernennungsmechanismen wie sie im vorhergehenden Artikel 4 Absatz 2 festgelegt sind innerhalb von sechzig Tagen ab entsprechendem Antrag seitens des Präsidenten der Bankenschlichtungsstelle, für deren Ersetzung.

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

4. Der Ombudsmann ist bei Anwesenheit des Präsidenten oder des Vizepräsidenten und mindestens zweier Mitglieder beschlussfähig.

5. Der Ombudsmann beschließt mit einfacher Mehrheit der Anwesenden; bei Stimmgleichheit zählt die Stimme des Präsidenten und, bei seiner Abwesenheit, jene des Vizepräsidenten doppelt.

6. Der Ombudsmann wird vom Präsidenten oder bei dessen Verhinderung vom Vizepräsidenten schriftlich einberufen (auch mittels Telex, Fax oder mit telematischen Mitteln) mit einer Vorankündigung von mindestens drei Bankarbeitstagen.

#### **Art. 6**

1. Der Ombudsmann bedient sich eines technischen Sekretariats, das die Aufgabe hat, die Angelegenheiten zu bearbeiten, die dem Kollegialorgan zur Prüfung vorgelegt werden. Aufgrund der Notwendigkeit, die Tätigkeit dieses Sekretariats zu koordinieren, beauftragt die Bankenschlichtungsstelle einen Koordinator.

2. Der Koordinator sitzt den Sitzungen des Ombudsmanns mit beratender Funktion bei und verfasst das Protokoll, das vom Koordinator selbst und vom Präsidenten oder vom Vizepräsidenten unterschrieben wird.

3. Das technische Sekretariat erstellt einen monatlichen Report, der die statistischen Daten der vom Bankenombudsmann ausgeübten Tätigkeit enthält. Über dieselbe Tätigkeit wird am Ende eines

rapporto mensile e la relazione annuale sono inviati dal Presidente dell'Ombudsman al Presidente del Conciliatore Bancario, il quale ne informa il Consiglio.

4. Il Presidente dell'Ombudsman richiede agli Uffici Reclami degli aderenti notizie ed informazioni al fine di monitorare la tipologia e la quantità dei reclami, stabilendo altresì modalità e tempi di trasmissione.

#### **Art. 7**

1. All'Ombudsman possono rivolgersi i clienti, per controversie relative a rapporti aventi ad oggetto operazioni o servizi, da essi intrattenuti con le banche o gli intermediari, purché:

a) non siano state già portate all'esame dell'Autorità giudiziaria o di un collegio arbitrale;

b) riguardino questioni quantificabili in un valore non superiore a 50.000 euro, purché riferite a operazioni o servizi posti in essere a far data dal 1° gennaio 2006, fermi restando i limiti in precedenza vigenti e il disposto dell'art. 1, comma 2 e dalla lettera d) del presente articolo. In nessun caso è ammessa la riduzione della richiesta risarcitoria al fine di fare rientrare quest'ultima nella competenza per valore dell'Ombudsman;

c) il relativo contenuto sia già stato sottoposto all'esame dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, ma:

i) la banca o l'intermediario non abbia fornito risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3; per i servizi di investimento si applica il termine di cui all'art. 3 che l'intermediario abbia reso noto alla Segreteria tecnica;

ii) la risposta non sia stata favorevole, in tutto o in parte, per il cliente;

iii) all'accoglimento del reclamo non sia stata data attuazione, nei termini indicati, dalla banca o dall'intermediario;

d) non sia trascorso un anno, rispettivamente, dalla presentazione del reclamo rimasto ineso, dalla sua decisione in tutto o in parte non favorevole per il cliente, ovvero dall'accoglimento del reclamo, cui non sia stata data attuazione.

2. Ove il cliente si sia rivolto all'Ombudsman senza aver preventivamente acquisito la decisione dell'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, la Segreteria 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.

#### **Art. 8**

1. L'Ombudsman è investito mediante richiesta scritta del cliente, da inviarsi di preferenza con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure utilizzando strumenti informatici. Della ricezione di tale richiesta l'Ombudsman provvede ad informare tempestivamente per iscritto la banca o l'intermediario interessato.

jeden Jahres ein Bericht erstellt. Der monatliche Report und der jährliche Bericht werden vom Präsidenten des Ombudsmanns an den Präsidenten der Bankenschlichtungsstelle übermittelt, der den Rat davon in Kenntnis setzt.

4. Der Präsident des Ombudsmanns fordert von den Beschwerdestellen der Mitglieder Hinweise und Informationen an, um die Art und die Anzahl der Beschwerden zu erheben. Er legt auch die Modalitäten und die Fristen für die Übermittlung fest.

#### **Art. 7**

1. An den Ombudsmann können sich die Kunden bei Streitfällen bezüglich der mit Banken oder Intermediären unterhaltenen Geschäftsbeziehungen wenden, die Operationen oder Leistungen zum Gegenstand haben, vorausgesetzt:

a) sie wurden nicht bereits der Prüfung durch die Gerichtsbehörde oder ein Schiedsgericht unterzogen;

b) sie betreffen Fragen, die mit einem Streitwert von nicht mehr als Euro 50.000 quantifizierbar sind, vorausgesetzt, sie beziehen sich auf Operationen oder Leistungen, die ab dem 1. Jänner 2006 durchgeführt wurden; aufrecht bleiben die vorher gültigen Limits sowie die Bestimmungen des Art. 1 Absatz 2 und des Buchstaben d) dieses Artikels. In keinem Fall ist es zulässig, die Schadenersatzforderung herabzusetzen, um in die wertmäßige Zuständigkeit des Ombudsmann zu fallen;

c) ihr Inhalt wurde bereits einer Prüfung durch die Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs unterzogen, wobei aber

i) die Bank oder der Intermediär in den im Artikel 2 Absatz 3 angeführten Fristen keine Antwort geliefert hat; für die Wertpapierdienstleistungen gilt die im Art. 3 angeführte Frist, die der Intermediär dem technischen Sekretariat zur Kenntnis gebracht hat.

ii) die Antwort ganz oder teilweise nicht zugunsten des Kunden ausgefallen ist;

iii) der Annahme der Beschwerde keine entsprechende Umsetzung seitens der Bank oder des Intermediärs gefolgt ist.

d) es ist noch nicht ein Jahr seit der Einreichung der Beschwerde, die nicht behandelt wurde, seit ihrer Entscheidung ganz oder teilweise zu Ungunsten des Kunden bzw. seit der Annahme der Beschwerde mit nicht erfolgter Umsetzung vergangen:

2. Sollte sich der Kunde an den Ombudsmann gewandt haben, ohne vorher eine Entscheidung der Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs eingeholt zu haben, übermittelt das Sekretariat die erhaltenen Unterlagen dieser Beschwerdestelle und informiert den Kunden darüber. Die Übermittlung der Unterlagen zeitigt die Wirkung der Einreichung einer Beschwerde bei der Beschwerdestelle.

#### **Art. 8**

Der Ombudsmann wird mittels eines schriftlichen Antrages seitens des Kunden angerufen. Der Antrag ist vorzugsweise mittels Einschreiben mit Rückantwort zu übermitteln oder aber mit Mitteln der Informatik. Der Ombudsmann sorgt rechtzeitig für die schriftliche Information der betroffenen Bank oder des Intermediärs über den Eingang des Antrages.

2. Fermo restando il disposto dell'art. 9, oltre alla documentazione circa la sussistenza degli elementi di cui all'art. 7, la richiesta deve specificare il contenuto della controversia ed essere corredata da ogni altra notizia e documento utili.

#### **Art. 9**

1. Non appena pervenuto il ricorso, la Segreteria lo sottopone al Presidente, il quale, ove constati l'evidente incompetenza dell'Ombudsman, ne propone la dichiarazione di inammissibilità al Collegio. Nel caso di conforme decisione del Collegio, il provvedimento è comunicato, dalla Segreteria, al ricorrente nonché alla banca o all'intermediario.

2. Se nel corso dell'istruttoria aperta dall'Ombudsman la banca o l'intermediario raggiungono l'accordo con il ricorrente, l'Ombudsman ne prende atto e dichiara cessata la materia del contendere.

#### **Art. 10**

1. La decisione dell'Ombudsman è motivata; essa deve essere resa entro novanta giorni dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione utile del richiedente ed è vincolante per la banca o per l'intermediario.

2. La Segreteria, se nel corso dell'istruttoria accerta che il ricorso è privo di documentazione necessaria per la decisione, richiede al ricorrente l'integrazione della documentazione, fissando a tal riguardo un termine perentorio breve, tale da permettere al Collegio di non superare per l'emanazione della decisione il termine di 120 giorni complessivi dalla data del ricevimento del ricorso. Del prolungamento del termine, la Segreteria dà comunicazione al ricorrente con la lettera di richiesta della nuova documentazione.

3. I termini di cui ai commi precedenti sono sospesi per l'intero mese di agosto di ogni anno.

4. La Segreteria può chiedere altresì, anche a mezzo fax, all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario di inviare, entro quindici giorni dalla ricezione della richiesta, una memoria – corredata dalla documentazione utile alla comprensione della controversia – illustrativa dei motivi che hanno condotto la banca o l'intermediario a respingere, in tutto o in parte, il reclamo o a non dare attuazione al relativo accoglimento nei termini indicati, oppure dei motivi per i quali non è stata fornita risposta nei termini di cui all'articolo 2, comma 3.

5. Anche successivamente, ove ne sia il caso, possono essere richiesti, sia all'Ufficio Reclami della banca o dell'intermediario, sia al ricorrente ulteriori dati e notizie, stabilendo allo scopo un termine perentorio breve, fermo restando il rispetto del termine di centoventi giorni di cui al comma 2 del presente articolo.

6. Il mancato rispetto dei termini assegnati dalla Segreteria ai sensi dei commi precedenti viene liberamente apprezzato dall'Ombudsman.

7. La decisione è comunicata alle parti a cura della

2. Unbeschadet der Bestimmungen des Artikels 9, muss der Antrag neben den Unterlagen zum Bestand der Voraussetzungen gemäß Artikel 7 auch den Inhalt der Streitsache spezifizieren. Beizulegen sind alle weiteren zweckdienlichen Hinweise und Unterlagen.

#### **Art. 9**

Unmittelbar nach Erhalt des Rekurses legt ihn das Sekretariat dem Präsidenten vor, der, wenn er die augenscheinliche Inkompetenz des Ombudsmanns feststellt, dem Senat vorschlägt, die Unzulässigkeit zu erklären. Im Falle einer übereinstimmenden Entscheidung des Senats wird die Maßnahme vom Sekretariat dem Rekurssteller und der Bank oder dem Intermediär mitgeteilt.

2. Wenn im Laufe der vom Ombudsmann eingeleiteten Bearbeitung die Bank oder der Intermediär mit dem Rekurssteller eine Übereinkunft erzielen, nimmt dies der Ombudsmann zur Kenntnis und erklärt die Streitsache für erledigt.

#### **Art. 10**

1. Die Entscheidung des Ombudsmann ist zu begründen; sie muss innerhalb von 90 Tagen ab Eingang des Rekurses oder der letzten relevanten Mitteilung seitens des Antragsstellers gefällt werden und ist für die Bank oder den Intermediär verbindlich.

2. Das Sekretariat verlangt vom Rekurssteller die Vervollständigung der Unterlagen, wenn es im Zuge der Bearbeitung feststellt, dass der Rekurs ohne die für die Entscheidung notwendigen Unterlagen eingebracht wurde, und fixiert hiefür eine kurze Verfallsfrist, so dass es dem Senat ermöglicht wird, die Frist von 120 Tagen ab dem Tag des Eingangs des Rekurses für die Verkündigung der Entscheidung nicht zu überschreiten. Über die Verlängerung der Frist informiert das Sekretariat den Rekurssteller im Schreiben, mit dem die neuen Unterlagen angefordert werden.

3. Die im vorhergehenden Absatz angeführten Fristen sind für den Monat August eines jeden Jahres unterbrochen.

4. Das Sekretariat kann darüber hinaus, auch mittels Fax, bei der Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs verlangen, dass innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt des Antrags ein Schriftsatz – versehen mit den notwendigen Unterlagen, die für das Verständnis des Streitfalls nützlich sind – vorgelegt wird. Darin sind die Gründe anzuführen, die die Bank oder den Intermediär dazu bewogen haben, die Beschwerde ganz oder teilweise zurückzuweisen oder der Annahme der Beschwerde keine Umsetzung folgen zu lassen oder aber die Gründe, aufgrund derer innerhalb der im Artikel 2 Absatz 3 angeführten Fristen keine Antwort geliefert wurde.

5. Auch in der Folge können gegebenenfalls sowohl von der Beschwerdestelle der Bank oder des Intermediärs als auch vom Rekurssteller weitere Daten und Hinweise angefordert werden. Dafür ist eine kurze Verfallsfrist festzulegen, wobei die Frist von 120 Tagen, wie sie in Absatz 2 dieses Artikels vorgesehen ist, beachtet werden muss.

6. Die nicht erfolgte Einhaltung der vom Sekretariat im Sinne der vorhergehenden Absätze festgelegten Fristen wird vom Ombudsmann frei bewertet.

7. Die Entscheidung wird den Parteien auf

Segreteria per iscritto, ovvero utilizzando strumenti informatici.

8. L'Ombudsman, qualora venga a conoscenza che la banca o l'intermediario non si è conformato alla decisione resa, assegna un termine per provvedere, decorso il quale rende nota l'inadempienza dandone pubblicità a mezzo stampa, a spese della banca o dell'intermediario inadempiente.

#### **Art. 11**

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

2. I componenti dell'Ombudsman, il Coordinatore e gli addetti alla Segreteria sono tenuti al segreto d'ufficio.

### **Sezione III Disposizioni varie e transitorie**

#### **Art. 12**

1. La banca o l'intermediario 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 l'istituzione del proprio Ufficio Reclami e l'indirizzo al quale inoltrare i ricorsi rivolti all'Ombudsman.

3. La documentazione relativa ai ricorsi deve essere conservata per tre anni dalla data della decisione assunta dall'Ombudsman.

#### **Art. 13**

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman, le procedure di cui al presente Regolamento sono gratuite per il cliente.

2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella presentazione del ricorso e delle memorie.

#### **Art. 14**

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

#### **Art. 15**

1. Il Collegio preesistente alla data del 1° gennaio 2006 continua ad esercitare le sue funzioni fin tanto che non viene insediato il nuovo Collegio, una volta completate tutte le nomine.

2. Ove le designazioni di cui all'articolo 4, comma 2, non avvengano entro 60 giorni dalla richiesta, il Consiglio del Conciliatore Bancario provvede di sua iniziativa alla nomina del componente mancante - che rimane in carica fino alla nomina del componente designato - che possieda i requisiti di cui all'articolo 4, comma 4 e per il quale non sussistano le situazioni di cui al comma 5 del medesimo articolo.

Veranlassung des Sekretariats schriftlich oder mit Hilfe von Mitteln der Informatik mitgeteilt.

8. Der Ombudsmann bestimmt eine Frist für die Regelung, wenn er davon Kenntnis erlangt, dass sich die Bank oder der Intermediär nicht an die getroffene Entscheidung gehalten hat. Ist diese Frist abgelaufen, gibt er die Nichterfüllung über die Presse öffentlich bekannt, und zwar auf Kosten der nichterfüllenden Bank oder des Intermediärs.

#### **Art. 11**

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

2. Die Mitglieder des Ombudsmanns, der Koordinator und die Mitarbeiter des Sekretariats sind zum Amtsgeheimnis verpflichtet.

### **Sektion III Verschiedenes und Übergangsbestimmungen**

#### **Art. 12**

1. Die Bank oder der Intermediär haben 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 darüber hinaus auch die Errichtung der eigenen Beschwerdestelle sowie die Adresse zu veröffentlichen, an die die Rekurse an den Ombudsmann zu richten sind.

3. Die Unterlagen zu den Rekursen müssen für drei Jahre ab dem Datum der Entscheidung des Ombudsmanns aufbewahrt werden.

#### **Art. 13**

1. Außer den Kosten für die Korrespondenz an die Beschwerdestelle oder an den Ombudsmann sind die in dieser Geschäftsordnung geregelten Verfahren für den Kunden kostenlos.

2. Der Kunde kann sich auf eigene Kosten bei der Einreichung des Rekurses oder von Schriftsätzen helfen oder vertreten lassen.

#### **Art. 14**

1. Der Rekurs an die Beschwerdestelle oder an den Ombudsmann beraubt den Kunden nicht der Möglichkeit, jederzeit die Gerichtsbehörde, eine Schlichtungsstelle oder, wenn vorgesehen, ein Schiedsgericht mit dem Streitfall zu betrauen.

#### **Art. 15**

1. Der Senat, der am 1. Jänner 2006 bestanden hat, führt seine Funktionen so lange fort, bis der neue Senat eingesetzt ist und somit alle Bestellungen erfolgt sind.

2. Stehen die Vorschläge gemäß Artikel 4 Absatz 2 nicht innerhalb von 60 Tagen ab entsprechendem Antrag, sorgt der Rat der Bankenschlichtungsstelle auf eigene Initiative für die Ernennung des fehlenden Mitglieds – das bis zur Bestellung des designierten Mitglieds im Amt bleibt – Mitglied, das die Voraussetzungen, wie sie im Artikel 4 Absatz 4 vorgesehen sind, besitzt und für das keine der im

3. Nell'ipotesi di cui all'articolo 5, comma 2, ove la designazione non pervenga in tempo utile per il rispetto del termine ivi previsto, il Consiglio del Conciliatore Bancario provvede secondo quanto disposto dal comma precedente.

Ausgabe vom 03.09.2008  
Ersetzt Ausgabe vom 27.08.2007

Absatz 5 desselben Artikels aufgelisteten Situationen bestehen.

3. In dem im Artikel 5 Absatz 2 vorgesehenen Fall handelt der Rat der Bankenschlichtungsstelle gemäß den Bestimmungen des vorhergehenden Absatzes, wenn der Vorschlag nicht zeitgerecht für die dort vorgesehene Frist eingeht.

emesso il 03/09/2008  
sostituisce edizione del 27/08/2007