

con i

cittadini

e le imprese

# Dialogo

## FIN-NET Risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari: Guida del consumatore

EUROPA

in

DI

RE

TT

A

IT

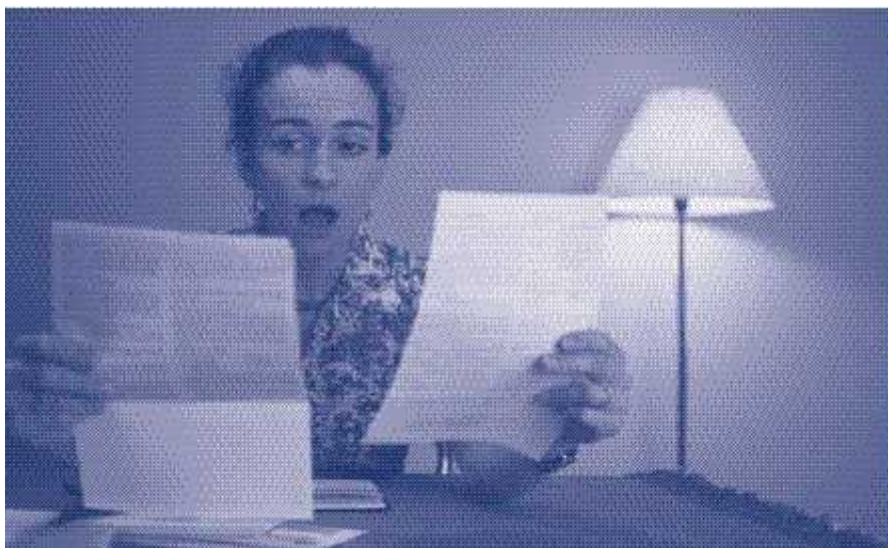
---

La presente guida si propone di informare i consumatori sui seguenti punti:

- | cosa fare in caso di lite con un prestatore di servizi finanziari transfrontalieri;
- | procedure vigenti nell'Unione europea e nello Spazio economico europeo per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia finanziaria;
- | FIN-NET, rete di cooperazione fra organi nazionali di risoluzione delle controversie nel settore dei servizi finanziari;
- | punti di contatto dei sistemi nazionali che partecipano a FIN-NET.

I sistemi alternativi extragiudiziali descritti in questo opuscolo non sostituiscono affatto il contatto diretto con il prestatore di servizi finanziari. È buona norma avviare il procedimento

extragiudiziale solo dopo aver tentato di giungere ad una soluzione della controversia con la banca, la compagnia d'assicurazioni o altro prestatore di servizi finanziari.



2 <

## Esempi

### Caso n. 1

Vi hanno rubato la macchina; presentate denuncia di furto al vostro assicuratore che esercita in un altro Stato membro dell'Unione europea e questi rifiuta di rimborsarvi con il pretesto che siete venuto meno a un obbligo di diligenza riguardo all'autovettura. Contestate la decisione dell'assicuratore poiché ritenete di aver adempiuto a tutti gli obblighi imposti dalla polizza assicurativa.

### Caso n. 2

Vostra figlia si è iscritta all'università all'estero e dovete pagare la retta universitaria. Effettuate il bonifico attraverso la vostra banca raccomandando all'impiegato di accreditare l'importo sul conto del beneficiario entro 10 giorni al massimo, altrimenti dovrete pagare una mora. L'impiegato vi garantisce che l'importo sarà trasferito in tempo. Passano i giorni e ricevete una lettera dall'università che vi reclama una sovrattassa. Chiedete ragione alla banca esigendo che vi indennizzi, ma questa rifiuta di pagare negando qualsiasi responsabilità nell'accaduto.

### Caso n. 3

Stete acquistando delle azioni per il tramite del vostro intermediario estero online. La formulazione dell'ordine appare errata e la modificate prima di confermare l'operazione. Successivamente venite a scoprire che anche il primo ordine, quello errato, è stato eseguito benché non fosse stato confermato. Cercate di mettervi in contatto con l'intermediario per telefono al fine di annullare l'esecuzione del primo ordine non confermato. Non riuscite a parlare con l'intermediario, ma un suo collega vi promette che provvederà alla cancellazione che chiedete. L'operazione, tuttavia, non viene annullata e vi trovate costretto a pagare entrambi gli ordini.

Cosa può fare il consumatore in questi casi?

Obiettivo di questo opuscolo è indicare una via agevole e rapida per risolvere la lite transfrontaliera insorta fra un consumatore e il

suo prestatore di servizi finanziari.

> 3

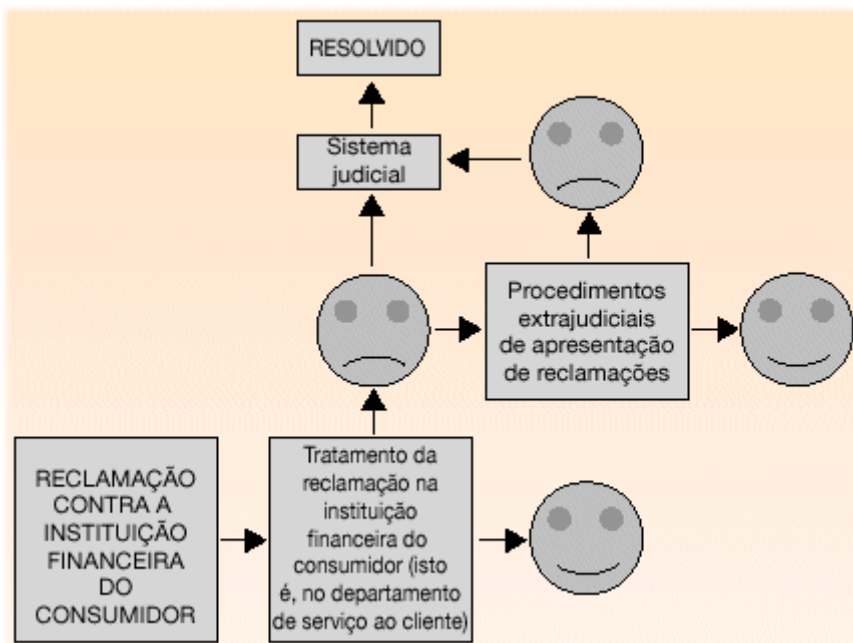
## Procedimento extragiudiziale nel settore dei servizi finanziari:

un efficace strumento alternativo per molte controversie in materia di consumo

In buona parte degli Stati membri dello Spazio economico europeo sussistono meccanismi extragiudiziali per la risoluzione delle liti in materia finanziaria. Obiettivo del procedimento extragiudiziale è risolvere una lite pendente fra il consumatore e il suo prestatore di servizi finanziari, una banca, per esempio, o una compagnia d'assicurazioni, un'impresa di investimento o altro ente creditizio. I procedimenti extragiudiziali sono sistemi alternativi che portano a decisioni non necessariamente paragonabili in tutto alle sentenze dei tribunali,

per tanto non sostituiscono i procedimenti giudiziari.

I procedimenti giudiziari ordinari sono spesso complessi e prolungati nel tempo. I sistemi extragiudiziali, invece, hanno l'ambizione di offrire al consumatore una soluzione rapida, poco onerosa e agevole, tale da dissuaderlo dall'adire le vie legali. Gli organi extragiudiziali conoscono bene il settore particolare dei servizi finanziari e, anche se nei sistemi vigenti le loro decisioni non hanno sempre valore vincolante per le imprese, queste tendono a conformarsi. Senza contare che, in quasi tutti i sistemi, il litigante che non sia soddisfatto del seguito dato al suo reclamo o dell'esito del procedimento può, in genere, percorrere successivamente l'iter giudiziale.



4 <

## FIN-NET:

rete per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari

il mercato interno dei servizi finanziari al dettaglio offre al consumatore europeo una vasta gamma di prodotti finanziari. Il legislatore comunitario ha legiferato in svariati settori proprio per garantire a tutti la possibilità di avvalersi a suo vantaggio, in modo sicuro, del mercato interno. Il consumatore potrebbe tuttavia non sapere come far valere i propri diritti in modo semplice ed efficiente nel caso di una controversia, soprattutto se questa è di tipo transfrontaliero.

Al fine di assistere il consumatore quando insorgano problemi nei rapporti con le imprese transfrontaliere, gli esistenti sistemi nazionali responsabili per la risoluzione delle controversie hanno costituito una rete di cooperazione, denominata rete per la risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere in materia di servizi finanziari (FIN-NET).

FIN-NET persegue tre specifiche finalità:

1. Fornire al consumatore un accesso agevole ed informato alla risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere.
2. Assicurare un efficiente scambio di informazioni tra i sistemi europei al fine di un trattamento delle liti transfrontaliere che sia il più rapido, efficiente e professionale possibile.
3. Provvedere a che i sistemi nazionali di risoluzione extragiudiziale delle liti di diversi Stati del SEE applichino una serie di garanzie minime comuni.

> 5



In che modo FIN-NET faciliterà l'accesso dei consumatori alle vie di ricorso transfrontaliere?

FIN-NET si propone di fornire al consumatore un accesso agevole alle procedure di risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere. Tale obiettivo è particolarmente importante poiché i sistemi extragiudiziali si occupano generalmente di reclami presentati contro prestatori di servizi che esercitano nel e dal paese nel quale vige tale sistema; pertanto, un consumatore che abbia in corso una lite con un prestatore di servizi finanziari estero vedrà generalmente trattata la sua controversia da un organo che opera nel paese nel quale ha sede il prestatore di servizi. Ciò consente una migliore esecuzione delle decisioni adottate a livello extragiudiziale, ma significa anche che il consumatore ha bisogno di essere assistito, se

6 <

vuole intraprendere un ricorso transfrontaliero.

Individuare il sistema competente ed ottenere le necessarie informazioni

Le procedure di ricorso assumono forme diverse in diversi paesi. Il modello più consueto per il settore dei servizi finanziari è il cosiddetto «mediatore», ma esistono anche i «consigli per il contenzioso con i consumatori» (sia specifici per i servizi finanziari sia di natura più generica), le camere arbitrali in materia di consumo e gli uffici reclami che dipendono dalle autorità di vigilanza.

La struttura, natura e competenza di tali diversi tipi di sistemi variano da un paese all'altro. Anche i diversi sistemi esistenti all'interno di un unico paese possono variare per i diversi settori. È importante che il consumatore conosca alcune caratteristiche del sistema

prima di decidere se avviare un procedimento contenzioso. Dette caratteristiche includono aspetti importanti, quali le scadenze temporali per l'inoltro del ricorso, la natura delle decisioni adottate (vincolante/non vincolante), gli eventuali limiti di valore dell'indennizzo ecc. Il consumatore deve anche conoscere le modalità di reclamo (vale a dire, tramite lettera, fax, e-mail) e sapere quale lingua può utilizzare.

- In che modo ottenere facilmente tali informazioni

La rete FIN-NET è concepita in modo che il consumatore possa contattare l'organo nazionale di risoluzione extra-giudiziale nel proprio paese, anche nel caso di una lite con un prestatore di servizi finanziari all'estero. Tale «sistema più vicino» aiuterà il consumatore ad individuare il sistema competente e fornirà le necessarie informazioni sul sistema stesso e sul procedimento contenzioso. Per conoscere il punto di contatto FIN-NET nei rispettivi paesi, si rimanda all'elenco che figura in allegato.

Dettagliate informazioni su ciascun sistema nazionale che aderisce a FIN-NET sono disponibili anche nella pagina web della Commissione ed in una specifica banca dati interattiva di FIN-NET (indirizzi Internet a pag. 10).

L'organo nazionale aderente a FIN-NET resta a vostra disposizione per fornirvi informazioni sui sistemi esteri nella vostra lingua. Non esitate a contattarlo!

> 7

Un trattamento efficiente delle liti transfrontaliere

Il consumatore che abbia ottenuto le informazioni necessarie sul sistema competente nel proprio caso e deciso di avviare un procedimento di ricorso può presentarlo direttamente al punto di contatto nazionale FIN-NET nel proprio paese. Qualora detto organismo non si occupi personalmente della controversia, la inoltrerà al sistema competente nel paese del vostro prestatore di servizi. In alcuni casi potrebbe rivelarsi più efficiente contattare direttamente il sistema competente, nel qual caso sarà cura dell'aderente FIN-NET invitare il consumatore a procedere in tal senso.

Per quanto attiene alla lingua del ricorso, il sistema FIN-NET è inteso ad offrire al consumatore perlomeno la possibilità di inoltrare il ricorso nella lingua in cui è stato stipulato il contratto finanziario o nella lingua nella quale il consumatore ha trattato con l'impresa finanziaria. In molti sistemi sono utilizzabili anche altre lingue.

Gli organi che aderiscono alla rete FIN-NET trattano le liti transfrontaliere con la stessa efficienza e la medesima cura delle liti nazionali. Nel caso in cui sia necessario ottenere ulteriori informazioni o documentazione, contatteranno direttamente il consumatore interessato. Se invece hanno bisogno di conoscere informazioni più generali, vale a dire il quadro legislativo in materia di protezione dei consumatori nel paese interessato, essi collaboreranno direttamente con

8 <

il membro nazionale FIN-NET del paese in questione. Il consumatore potrà avvalersi di tale collaborazione anche nel caso in cui inoltri il proprio reclamo direttamente al sistema competente.

Occorre tenere presente che le procedure FIN-NET costituiscono soltanto un'alternativa ai ricorsi giudiziari e che le decisioni o raccomandazioni adottate dagli organi extragiudiziali non sono applicabili ovunque alla stregua delle sentenze giudiziarie. Nella maggior parte dei casi, le istituzioni finanziarie si adeguano alle raccomandazioni dell'organo di ricorso anche se non hanno carattere vincolante. In caso contrario, tuttavia, il consumatore potrebbe dover intraprendere un'azione giudiziaria. Il membro nazionale FIN-NET può fornire altre informazioni dettagliate in merito all'applicazione delle decisioni.

## Si può fare affidamento sul sistema nazionale che aderisce al FIN-NET?

Un importante obiettivo di FIN-NET consiste nel migliorare la qualità della risoluzione delle liti nei sistemi extragiudiziali in tutta la Comunità europea. Gli organi che aderiscono alla rete FIN-NET hanno sottoscritto un memorandum d'intesa che, oltre ad istituire la cornice procedurale per la cooperazione transfrontaliera, enuncia alcuni principi fondamentali per la risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il memorandum d'intesa include una dichiarazione di intenti con la quale gli organi nazionali si impegnano ad applicare le norme qualitative definite nella raccomandazione 98/257/CE della Commissione riguardante i principi applicabili agli organi responsabili per la risoluzione extragiudiziale delle controversie in materia di consumo.

La raccomandazione enuncia sette principi, tra i quali:

- indipendenza dell'organo responsabile dell'adozione della decisione, per garantire l'imparzialità del suo operato;
- trasparenza del sistema, onde garantire che il consumatore ottenga tutte le necessarie informazioni sulla procedura e che i risultati ottenuti siano valutati in modo oggettivo;
- contraddittorio: la procedura comporta la possibilità per tutte le parti interessate di far conoscere il proprio punto di vista e di essere informate delle posizioni della controparte;
- efficacia della procedura per assicurare che il consumatore possa godere dei vantaggi offerti da un sistema alternativo di risoluzione delle controversie, ossia:
  - l'accesso alla procedura senza obbligo di ricorrere ad un rappresentante legale, – la gratuità della procedura o costi moderati,
  - la rapidità della procedura,
  - l'attribuzione di un ruolo attivo

all'organo competente che gli consenta di prendere in considerazione tutti gli elementi utili alla risoluzione della controversia;

- legalità, per garantire che la decisione adottata dall'organo responsabile della risoluzione della controversia non privi il consumatore della protezione accordata dalla pertinente legislazione in materia di protezione dei consumatori;
- libertà, principio secondo il quale la decisione dell'organo può essere vincente nei confronti delle parti solo se esse ne sono state precedentemente informate e l'hanno accettata esplicitamente;
- rappresentanza: le parti hanno diritto di farsi rappresentare da un terzo in qualunque fase della procedura, se lo desiderano.

I governi degli Stati membri dell'UE sono stati invitati a notificare alla Commissione europea il nominativo degli organi responsabili della risoluzione extragiudiziale delle controversie nei rispettivi paesi che si conformano ai principi della raccomandazione. La rete FIN-NET comprende soltanto gli organi che sono stati notificati dai rispettivi Stati membri.

> 9

## Dove trovare le informazioni?



Maggiori informazioni sulla rete FIN-NET e i sistemi nazionali aderenti degli Stati europei sono disponibili nel sito della Commissione europea:

[http://europa.eu.int/comm/internal\\_market/en/finances/consumer/adr.htm](http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm)

e in una specifica banca-dati inter-attiva FIN-NET:

<http://finnet.jrc.it/en/>

Le pagine web forniscono informazioni dettagliate su ciascun sistema, compresi:

- | organizzazione e ambito di competenza del sistema;
- | natura delle decisioni adottate;
- | i termini e le limitazioni di valore;
- | (eventuali) costi;
- | i tempi medi di un procedimento;
- | le lingue utilizzate nel procedimento.

10 <

Informazioni su altre iniziative della Commissione nel settore dell'accesso alla giustizia del consumatore nel contesto transfrontaliero:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/index\\_en.html](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/index_en.html)



Informazioni sono ottenibili anche presso:

- | gli appositi centri istituiti nel contesto della rete europea extra-giudiziale (EEJ-NET);
- | le associazioni od organizzazioni locali o nazionali di protezione dei consumatori;
- | i centri europei dei consumatori (eurosportelli);
- | i centri d'informazione dell'Unione europea;
- | i punti di contatto del mercato inter-no rivolti a cittadini ed imprese.

> 11

---

## Organi nazionali che partecipano alla rete per la risoluzione extra-giudiziale delle liti transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari (FIN-NET)

### Belgio

Médiateur des banques et sociétés de bourse Association belge des banques (ABB) Rue Ravenstein 36, bte 7 B-1000 Bruxelles  
Ombudsman van de banken en beursvennootschappen Belgische Vereniging van Banken (BVB) Ravensteinstraat 36, bus 7 B-1000  
Brussel Tel. (32-2) 507 68 11 Fax (32-2) 507 69 79

Médiateur auprès de la poste (FR) W.T.C. Tour II

Chaussée d'Anvers 59 B-1000 Bruxelles Tel. (32-2) 204 81 00 Fax (32-2) 204 84 00

Dienst Ombudsman de Post (NL+DE) W.T.C. Tour II

Antwerpsesteenweg 59 B-1000 Brussel Tel. (32-2) 204 82 00 (NL) Tel. (32-2) 204 83 00 (DE) Fax (32-2) 204 84 00

12 <

Ombudsman des assurances Square de Meeûs 35 B-1000 Bruxelles Ombudsman van de verzekeringen de Meeûsplantsoen 35 B-  
1000 Brussel Tel. (32-2) 547 56 99 Fax (32-2) 547 59 75 E-mail: ombudsman@upea.be

### Danimarca

Pengeinstitutankenævnet Østerbrogade 62, 4 DK-2100 København Ø Tel. (45) 35 43 63 33 Fax (45) 35 43 71 04 E-mail:  
sek@pengeinstitutankenaevnet.dk Internet: www.pengeinstitutankenaevnet.dk

Realkreditankenævnet Zieglers Gård Nybrogade 12, parterre DK-1203 København K Tel. (45) 33 12 82 00 Fax (45) 33 12 36 01 E-  
mail: sn@ran.dk

Ankenævnet for Forsikring Anker Heegaards Gade 2, 1 Postbox 360 DK-1572 København V Tel. (45) 33 15 89 00 Fax (45) 33 15  
89 10 E-mail: hj@ankeforsikring.dk

---

### Finlandia

Consumer Complaint Board Box 306 Kaikukatu 3 FIN-00531 Helsinki Tel. (358-9) 77 26 79 00 Fax (358-9) 753 48 80

The Finnish Insurance Complaints Board c/o the Finnish Insurance Ombudsman Bureau Lönnrotinkatu 19 A

FIN-00120 Helsinki Tel. (358-9) 685 01 20 Fax (358-9) 685 02 20



E-mail: [kvt@vakuutusneuvonta.fi](mailto:kvt@vakuutusneuvonta.fi) Internet: [www.vakuutusneuvonta.fi](http://www.vakuutusneuvonta.fi)

Francia

Le Médiateur de l'ASF (Association française des sociétés financières) F-75854 Paris Cedex 17 Tel. (33) 153 81 51 51 Fax (33) 153 81 51 50 E-mail: [asf-france@wanadoo.fr](mailto:asf-france@wanadoo.fr)

Le Médiateur de la Fédération française des sociétés d'assurances BP 290 F-75425 Paris Cedex 09 Tel. (33) 08 20 03 15 24 Fax (33) 1 45 23 27 15

Médiateur de groupement des entreprises mutuelles 9, rue de Saint-Petersbourg F-75008 Paris Tel. (33) 153 04 16 00 Fax (33) 153 04 16 34

Médiateur à la COB 17, place de la Bourse F-75082 Paris Cedex 2 Tel. (33) 153 45 64 64 Fax (33) 153 45 61 99 E-mail: [mediation@cob.fr](mailto:mediation@cob.fr)

Germania

Der Ombudsmann der privaten Banken Bundesverband deutscher Banken Postfach 04 03 07 D-10062 Berlin Tel. (49-30) 16 63-0 Fax (49-30) 16 63 31 69 E-mail: [ombudsmann@bdb.de](mailto:ombudsmann@bdb.de)

Der Ombudsmann der öffentlichen Banken Bundesverband öffentlicher Banken Deutschlands e.V.

Lennestrasse 17 D-10785 Berlin Tel. (49-30) 819 20 Fax (49-30) 819 22 22 E-mail: [postmaster@voeb.de](mailto:postmaster@voeb.de)

> 13

---

Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 D-60006 Frankfurt am Main Tel. (49-69) 95 66 40 50 Fax (49-69) 95 66 40 56

E-mail: [schlichtung@bundesbank.de](mailto:schlichtung@bundesbank.de)

Der Ombudsmann der privaten Bausparkassen Postfach 30 30 79 D-10730 Berlin Tel. (49-30) 59 00 91 -500 Fax (49-30) 59 00 91 -501 E-mail: [bausparkassen@vdpb.de](mailto:bausparkassen@vdpb.de)

Versicherungsombudsmann e.V Kronenstraße 13 D-10117 Berlin Tel. (49) 18 04 22 44 24 Fax (49) 18 04 22 44 25

E-mail: [beschwerde@versicherungs-ombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungs-ombudsmann.de)

Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung Leipziger Str. 104 D-10117 Berlin Tel. (49-18) 02 55 04 44 Fax (49-30) 20 45 27 85 Website: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

14 <

Grecia

Hellenic Banking Ombudsman 12-14 Karagiorgi Servias Street GR-105 62 Athens Tel. (30-10) 337 67 00 Fax (30-10) 323 88 21 E-mail: [contact@bank-omb.gr](mailto:contact@bank-omb.gr)

Ministry of Development and Commerce Secretariat General Directorate of Insurance Enterprises/unit 1 Caningos Square GR-10181 Athens Tel. (30-10) 384 27 55 Fax (30-10) 382 77 34

Irlanda

The Ombudsman for the Credit Institutions 8 Adelaide Court Dublin 8 Ireland Tel. (353-1) 478 37 55 Fax (353-1) 478 01 57

Insurance Ombudsman of Ireland 32 Upper Merrion Street Dublin 2 Ireland Tel. (353-1) 662 08 99 Fax (353-1) 662 08 90 E-mail: enquiries@ombudsman-insurance.ie

---

Italia

Ombudsman bancario

Via delle Botteghe Oscure, 46 I-00186 Roma Tel. (39) 066 76 72-36 Fax (39) 066 76 74 00 E-mail: om@abi.it

Lussemburgo

Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) 110, route d'Arlon L-2991 Luxembourg Tel. (352) 26 25 12 34/26 25 12 26 Fax (352) 26 25 16 01/26 25 16 03 E-mail: directioncssf@cssf.lu banques@cssf.lu

Mediateur d'assurance, ACA-ULC Association des compagnies d'assurance du Grand-Duché de Luxembourg (ACA) 3, rue Guido Oppenheim L-2263 Luxembourg Tel. (352) 442 14 41 Fax (352) 44 02 89 E-mail: aca@pt.lu

Union luxembourgeoise des consommateurs (ULC) 55, rue des Bruyères L-1274 Howald Tel. (352) 496 02 21 Fax (352) 49 49 57

Paesi Bassi

Geschillencommissie Bankzaken Geschillencommissie gedragscode hypothecaire financieringen Surinamestraat 24 2585 GJ 's-Gravenhage Nederland Tel. (31-70) 310 53 10

Nederlandse Ombudsman Verzekeringen Klachteninstituut Postbus 93560 2509 AN Den Haag Nederland Tel. (31-70) 333 89 99 Fax (31-70) 333 89 00

The Dutch Security Institute — Complaints Board Raadhuisstraat 20 1016 DE Amsterdam Nederland

Portogallo

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Mercado Chão de Loureiro, 1.º Largo do Chão do Loureiro P-1100-145 Lisboa Tel. (351-21) 888 36 23 Fax (351-21) 888 37 67 E-mail: lis-arbitragem@ip.pt

> 15

---

Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) Avenida Fontes Pereira de Melo, 21 P-1056-801 Lisboa Tel. (351-21) 317 70 00 Fax (351-21) 353 70 77 E-mail: cmvm@cmvm.pt

Regno Unito

Financial Ombudsman Service, including:

- | the Office of the Banking Ombudsman;
- | the Office of the Building Societies Ombudsman;

- | Personal Investment Authority Ombudsman Bureau;
- | the Office of the Investment Ombudsman;
- | the Securities and Futures Authority
- | Complaints Bureau;

South Quay Plaza 183 Marsh Wall London E14 9SR United Kingdom Tel. (44 -8450) 80 18 00 Fax (44 -20) 79 64 10 01 E-mail: enquiries@financial-ombudsman.org.uk Website: www.financial-ombudsman.org.uk

16 <

Spagna

Servicio de Reclamaciones Banco de España Alcalá, 50 E-28014 Madrid Tel. (34-91) 338 57 58 Fax (34 -91) 338 65 22

Svezia

Konsument Europa

Allmänna Reklamationsnämnden Box 16014 Jakobsgatan 18 S-103 21 Stockholm Tel. (46 -8) 402 42 90 Fax (46 -8) 402 42 99 E-mail: info@konsumenteuropa.se Internet: www.konsumenteuropa.se

## STATI EFTA

Islanda

Banking and Securities Complaints Committee.

Fjármálaeftirliti (the Financial Supervisory Authority) Su urlandsbraut 32 IS-08 Reykjavík Tel. (354 -525) 27 00 Fax (354 -525) 27 27 E-mail: urskfjarm@fme.is Internet: www.fme.is

---

Insurance Complaints Committee Fjármálaeftirliti (the Financial Supervisory Authority) Su urlandsbraut 32 IS-108 Reykjavík Tel. (354 -525) 27 00 Fax (354 -525) 27 27 E-mail: urskvatr@fme.is Internet: www.fme.is

Norvegia

The Norwegian Banking Complaints Board Universitetsgaten 8, post box 6855, St. Olavs Plass N-0130 Oslo Tel. (47 -22) 20 30 14 Fax (47 -22) 20 31 90 E-mail: per.fiskerud@bankklagenemnda.no Web: www.bankklagenemnda.no

Forbrukernes Forsikringskontor (Norwegian Bureau for Insurance Disputes) Bygdøy allé 19 N-0262 Oslo Tel. (47 -23) 13 19 60 Fax (47 -23) 13 19 70 E-mail: firmapost@forsikringsklagekontoret.no

> 17

---

Numerose altre informazioni sull'Unione europea sono disponibili su Internet via il server Europa (<http://europa.eu.int>).

Una scheda bibliografica figura alla fine del volume.

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee, 2002

© Comunità europee, 2002

Riproduzione autorizzata con citazione della fonte.

Printed in Belgium

STAMPATO SU CARTA SBIANCATA SENZA CLORO

Commissione europea

FIN-NET

Risoluzione extragiudiziale delle liti transfrontaliere nel settore dei servizi finanziari: Guida del consumatore

Lussemburgo: Ufficio delle pubblicazioni ufficiali delle Comunità europee

2002 — 17 pagg. — 14,8 x 21 cm

---

## Dialogo con i cittadini e le imprese Europa in diretta

Questo servizio fornisce guide su UE e mercato unico; esse sono completate da schede che spiegano come esercitare i propri diritti in ogni paese dell'UE.

Si possono ottenere le guide e le schede consultando il nostro sito Internet :

<http://europa.eu.int/citizens>

In caso di quesiti sull'esercizio dei propri diritti nella pratica, si prega di rivolgersi al nostro «servizio di orientamento» per una consulenza informale:

- | chiamando Europa in diretta al numero gratuito:  
<http://europa.eu.int/europedirect/>
- | oppure tramite il nostro sito Internet

6 16 KM-40-01-181-IT-C

COMMISSIONE EUROPEA

DIREZIONE GENERALE

Mercato interno



UFFICIO DELLE PUBBLICAZIONI UFFICIALI

DELLE COMUNITÀ EUROPEE

L-2985 Luxembourg

