

## Beschwerdeinformationsblatt

Die Raiffeisenkasse Algund hat zum Ziel durch eine effiziente und kompetente Behandlung etwaiger Beanstandungen Ihrer Kunden den Grad der Kundenzufriedenheit zu erhöhen und langfristige Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen.

Im gegenständlichen Informationsblatt erhalten Sie alle wichtigen Informationen für die Einreichung einer Beschwerde. Zusätzlich stehen Ihnen die Mitarbeiter der Raiffeisenkasse Algund mit weiteren einschlägigen Informationen zur Verfügung.

### Was kann ich im Falle einer Beanstandung tun?

Ihr erster Ansprechpartner für Probleme, Klärungsbedürfnisse oder andere Notwendigkeiten ist Ihr Kundenberater, der Ihnen hierfür zur Verfügung steht. Zudem steht es Ihnen immer frei, eine schriftliche Beschwerde einzureichen, und zwar durch Ausfüllen unseres Beschwerdeformulars, welches Sie per Fax, E-mail oder auf dem Postwege (Einschreiben mit Rückantwort) an die untenstehende Adresse richten können:

Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Algund

Alte - Land - Straße 21

39022 Algund

Telefon: + 39 0473 268111

Fax: + 39 0473 440390

E-mail: [info@raika.it](mailto:info@raika.it)

Weiters haben Sie die Möglichkeit, die Beschwerde persönlich bei der kontoführenden Zweigstelle oder bei Ihrem Kundenberater abzugeben.

Vordrucke des Beschwerdeformulars sind am Schalter, am Info-Point, sowie im Internet unter [www.raika.it](http://www.raika.it) erhältlich.

Innerhalb von **dreißig Tagen** ab Erhalt Ihres Schreibens wird die Beschwerde geprüft und Sie werden über das Ergebnis schriftlich informiert. Bei Wertpapierdienstleistungen beläuft sich die Frist auf maximal neunzig Tage.

### Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

Sollte für Sie die Beschwerde zu keinem befriedigenden Ergebnis führen, haben Sie - neben der Beschreitung des Rechtsweges - die Möglichkeit, weitere außergerichtliche Schritte gegen die Raiffeisenkasse Algund in die Wege zu leiten.

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren stellen eine schnelle und kostengünstige Alternative zum üblichen Rechtsweg dar. Wollen Sie eines der nachfolgend angeführten Streitbeilegungsverfahren in Anspruch nehmen, so kann Ihnen das Beschwerdebro der Raiffeisenkasse Algund dabei behilflich sein.

#### 1. Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren zu Bank- und Finanzgeschäften - „Arbitro Bancario Finanziario“ (ABF)

Der „Arbitro Bancario Finanziario“ (kurz „ABF“) ist ein Schiedsgericht, das aus 5 Mitgliedern besteht und für die Parteien bindende Entscheidungen trifft. Die Mitglieder werden von der Banca d'Italia, vom Bankenverband und von den

Kundenverbänden ernannt. Für den Raum Südtirol sind das Schiedsgericht und das technische Sekretariat in Mailand zuständig.

Der ABF behandelt alle Beschwerden, ausgenommen jene des Wertpapierdienstleistungsbereichs. Streitfälle im Zusammenhang mit grenzüberschreitenden Zahlungen können ebenso durch den ABF behandelt werden. Auch Streitfälle, welche die Feststellung von Rechten, Pflichten und Zuständigkeiten betreffen, fallen in den Zuständigkeitsbereich des ABF.

Folgende Voraussetzungen müssen für die Einreichung einer Beschwerde an das Schiedsgericht des ABF erfüllt sein:

- schriftliche Beschwerde an die Bank;
- das dem Streitfall zugrunde liegende Geschäft stellt keine Wertpapierdienstleistung dar;
- der Geschäftsvorfall ereignete sich nach dem 01.01.2007;
- seit Einreichung der Beschwerde an die Bank ist weniger als ein Jahr vergangen;
- falls der Streitwert quantifizierbar ist, so darf der Streitwert Euro 100.000 nicht überschreiten;
- es darf kein Gerichtsverfahren oder Schlichtungsverfahren in derselben Sache vorliegen.

Der Rekurs an den ABF ist schriftlich und vom Kunden unterschrieben beim technischen Sekretariat des Kollegiums in Mailand (Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio 5, 20123 Milano) oder bei jeder öffentlich zugänglichen Filiale der Banca d'Italia einzureichen. Der Rekurs ist auch der Raiffeisenkasse Algund mittels Einschreiben (mit Rückantwort) oder zertifizierter elektronischer Post zuzustellen.

Für den Rekurs müssen die Standard-Formulare des ABF verwendet werden, welche unter [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) (auf dieser Seite finden Sie auch weitere Informationen zum Ablauf des Beschwerdeverfahrens) unter [www.raika.it](http://www.raika.it) und bei allen öffentlich zugänglichen Filialen der Banca d'Italia erhältlich sind.

Ein Rekurs beim ABF ist für den Kunden bis auf die Zahlung eines Spesenbeitrags von 20 Euro unentgeltlich. Die Einzahlung muss bei Einreichung des Rekurses an den ABF dokumentiert werden. Wird der Rekurs des Kunden zur Gänze oder teilweise angenommen, so erhält der Kunden den Spesenbeitrag direkt von seiner Bank zurück.

Auch nach Bekanntgabe der vom ABF getroffenen Entscheidung haben beide Parteien das Recht, ein Schiedsgerichtsverfahren einzuleiten, sich an die Gerichtsbarkeit zu wenden oder andere vom Gesetz vorgesehene Schritte zu ergreifen.

## **2. Banken-Ombudsmann (Giurì bancario) - nur für Wertpapierdienstleistungen und grenzüberschreitende Zahlungen <sup>1</sup>**

Der Bankenombudsmann (*ombudsman - giurì bancario*) ist ein aus 5 Mitgliedern bestehendes Kollegialorgan, das bei der Bankenschlichtungsstelle (*Conciliatore Bancario*) in Rom angesiedelt ist. Er kann bei Beschwerden im Wertpapierdienstleistungsbereich angerufen werden. Das Streitbeilegungsverfahren ist bis auf die anfallenden Kosten für die Korrespondenz für Sie kostenlos.

---

<sup>1</sup> Beschwerden zu grenzüberschreitenden Zahlungen können sowohl dem Banken-Ombudsman (Giurì Bancario) als auch dem „Arbitro Bancario Finanziario“ (ABF) vorgelegt werden.

Die Entscheidung des Banken-Ombudsmann wird im Normalfall innerhalb von 90 Tagen gefällt und ist für die Bank verbindlich. Für Sie als Kunde ist der Entscheid nicht bindend, Sie können andere außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren einleiten oder das Gericht anrufen.

Folgende Voraussetzungen müssen für die Einreichung einer Beschwerde an den Bankenombudsmann erfüllt sein:

- Schaden bis zu einem Betrag von 100.000 Euro;
- die Beschwerde wurde im Vorfeld - ohne befriedigenden Ausgang für den Kunden - dem Beschwerdebüro der Bank unterbreitet;
- die Durchführung des reklamierten Geschäftsvorfalles liegt nicht mehr als zwei Jahre zurück;
- die Einleitung der Beschwerde bei der Bank liegt nicht mehr als ein Jahr zurück;
- der Rechtsweg wurde noch nicht eingeschlagen;
- die Beschwerde wurde noch nicht einem Schlichtungsverfahren oder einem Schiedsgericht unterbreitet.

Der Rekurs an den Banken-Ombudsmann erfolgt schriftlich mittels **Einschreiben mit Rückantwort**. Zugelassen sind auch Schreiben mittels Fernkommunikationstechniken (wie etwa E-Mail). Der Rekurs ist an folgende Adresse zu richten: Ombudsman – Giurì bancario, Via delle Botteghe Oscure 54, 00186 Roma, Fax-Nummer: 06-67482251, E-Mail: [segreteria@ombudsmanbancario.it](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it). Weiterführende Informationen: siehe [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

### 3. Schlichtungsverfahren

Schlichtungsverfahren können bei jeder Art von Beanstandung (ohne Betragslimit) über die Bankenschlichtungsstelle (*Conciliatore Bancario - Camera di conciliazione e arbitrato*) in Rom vom Kunden oder von der Bank eingeleitet werden.

Im Zuge eines Schlichtungsverfahrens wird mit Hilfe von unabhängigen Fachleuten eine Schlichtung der Angelegenheit angestrebt. Wird eine Einigung erzielt, so ist die Entscheidung für beide Parteien bindend. Wird keine Einigung erzielt, so kann in einem weiteren Schritt das Schiedsgericht oder das ordentliche Gericht angerufen werden.

Das Schlichtungsverfahren dauert höchstens 60 Tage und ist kostenpflichtig. Die anfallenden Kosten werden nach dem Streitwert der Beschwerde gestaffelt.

Weiterführende Informationen: siehe [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

### 4. Schiedsgericht

Das Schiedsgericht (*Arbitrato*) endet mit einem für beide Parteien verbindlichen Urteil. Das Schiedsgerichtsverfahren zwischen Kunden und Bank kann über den „Conciliatore Bancario“ in Rom beantragt werden. Der von den Parteien einvernehmlich ernannte Schiedsrichter ist kein ordentlicher Richter, sondern ein Bankenfachmann.

Weiterführende Informationen: siehe [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).