

Beschwerdeinformationsblatt

Es ist ein Anliegen der Raiffeisenkasse Bozen Gen. auf Beanstandungen ihrer Kunden effizient, zeitnah und kompetent einzugehen. Die Raiffeisenkasse Bozen Gen. hält daher die Barrieren in der Beschwerdeeinreichung niedrig. Im Mittelpunkt des Beschwerdeprozesses stehen der Kunde, die Suche nach einer für beide Seiten zufriedenstellenden Lösung und die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit.

Zusätzlich zum vorliegenden Beschwerdeinformationsblatt erhalten Sie alle Informationen und die notwendige Hilfestellung zur Durchführung einer Beschwerde durch die Mitarbeiter der Raiffeisenkasse Bozen Gen.

Was kann ich im Falle einer Beanstandung tun?

Ihr erster Ansprechpartner für Anliegen, Beanstandungen oder Beschwerden ist Ihr Kundenberater. Er steht Ihnen für alle anfallenden Fragen und Anliegen gerne zur Verfügung.

Des Weiteren steht es Ihnen immer offen, eine schriftliche Eingabe bei unserem Beschwerdebüro zu deponieren. Die Eingabe erfolgt durch das Ausfüllen unseres Beschwerdeformulars, den Sie auf unserer Homepage unter Über uns/Beschwerde finden.

Innerhalb der gesetzlichen Frist wird die Beschwerde geprüft und Sie werden über das Ergebnis schriftlich informiert.

1. 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 Bozen Gen. In die Wege zu leiten (siehe unten). Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren stellen eine schnelle und kostengünstige Alternative zum üblichen Rechtsweg dar. Wollen Sie eines der nachfolgend angeführten Streitbeilegungsverfahren in Anspruch nehmen, so ist Ihnen das Beschwerdebüro der Raiffeisenkasse Bozen Gen. gerne dabei behilflich.

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.

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 Bozen Gen. mittels Einschreiben oder zertifizierter elektronischer Post, zuzustellen.

Für den Rekurs müssen die Standard-Formulare des ABF verwendet werden, welche unter www.arbitrobancariofinanziario.it, unter www.raiffeisenkasse.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.

Weitergehende Informationen über den „Arbitro Bancario Finanziario“ und den Ablauf des Beschwerdeverfahrens finden Sie auf der Internetseite www.arbitrobancariofinanziario.it.

2. Banken-Ombudsmann (Giurì bancario) - nur für Wertpapierdienstleistungen

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.

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 – Giuri bancario, Via delle Botteghe Oscure 54, 00186 Roma, Fax.-Nummer: 06-67482251, E-Mail: segreteria@ombudsmanbancario.it.

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Internet-Seite www.conciliatorebancario.it oder bei dem Beschwerdebüro der Raiffeisenkasse Bozen Gen..

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 finden Sie auf der Internet-Seite www.conciliatorebancario.it oder bei dem Beschwerdebüro der Raiffeisenkasse Bozen Gen.

4. Schiedsgericht

Das Schiedsgericht (*Arbitrato*) endet mit einem für beide Parteien verbindlichen Urteil. Das Schiedsverfahren 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 (bspw. Universitätsprofessoren). Weiterführende Informationen

finden Sie auf der Internet-Seite www.conciliatorebancario.it oder bei dem Beschwerdebüro der Raiffeisenkasse Bozen Gen.

Die vorherige Inanspruchnahme eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung (Mediation bei einer dazu ermächtigten Stelle oder genanntes Verfahren beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen-ABF) ist im Sinne des Art. 5 Abs. 1 des Legislativdekrets Nr. 28/2010 verpflichtend, sollten Sie beabsichtigen, für einen über die Auslegung und Anwendung des Vertrages entstehenden Streitfall das ordentliche Gericht anzurufen; dies bei sonstiger Unzulässigkeit der Klage.