

Beschwerdeverfahren und außergerichtliche Streitbeilegung

Geschätzter Kunde,

unsere Raiffeisenkasse ist stets darauf bedacht, die Geschäfte zur vollsten Zufriedenheit der Kunden abzuwickeln. Sollte es dennoch Unstimmigkeiten geben und es nicht möglich sein, diese durch Ihren persönlichen Kundenberater zu lösen, können Sie sich an die bei unserer Bank eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

Beschwerdestelle der
Raiffeisenkasse Passeier Genossenschaft
Raiffeisenplatz 1
39015 St. Leonhard in Passeier
E-Mail-Adresse: passeier@raiffeisen.it

Ihre schriftlich verfasste Beschwerde kann auf dem Postwege, mittels Fax, E-Mail oder persönlich an einem unserer Schalter eingereicht werden.

Für die Formulierung kann ein eigenes Beschwerdeformular verwendet werden, das am Schalter, am Info-Point und im Internet unter www.raiffeisen.it/passeier zur Verfügung steht.

Die Beschwerde muss eine mit unserer Bank unterhaltene Geschäftsbeziehung betreffen. Sie kann ohne zeitliche Beschränkungen und unabhängig vom geltend gemachten Betrag eingebracht werden. Zu beachten ist lediglich, dass das geltend gemachte Recht nicht verjährt ist.

Unsere Beschwerdestelle wird Ihre Beschwerde innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt bearbeiten. Bei Wertpapierdienstleistungen gilt hingegen eine Frist von 90 Tagen.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unsere Raiffeisenkasse zur Erledigung der Angelegenheit ergreifen wird, als auch die Fristen, innerhalb derer diese umgesetzt werden.

Stellt sich die Beschwerde hingegen als ungerechtfertigt heraus, führen wir im Antwortschreiben die entsprechenden Gründe an und liefern Ihnen alle Informationen über mögliche Formen der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen, die Sie in Anspruch nehmen können.

Folgende Instrumente der außergerichtlichen Streitbeilegung stehen Ihnen dabei zur Verfügung:

1. Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen – „Arbitro Bancario Finanziario“ (ABF)

Das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) ist bei der Banca d'Italia angesiedelt und entscheidet über Streitfälle, die Bank- und Finanzdienstleistungen oder grenzüberschreitende Überweisungen betreffen. Nicht zuständig ist das Schiedsgericht hingegen bei Streitfällen, die Wertpapierdienstleistungen betreffen.

Voraussetzungen für den Rekurs beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) sind:

- schriftliche Beschwerde an die Bank ohne Antwort innerhalb von 30 Tagen bzw. nicht befriedigender Antwort;

- Streitwert bis zum Betrag von 100.000 Euro, wenn ein Geldbetrag gefordert wird; verlangen Sie die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen der Bank, so ist keine Betragsgrenze vorgesehen;
- Geschäft oder Verhaltensweise, welche/s nach dem 01.01.2007 erfolgt ist;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Bank;
- Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Der Rekurs erfolgt schriftlich. Er ist beim technischen Sekretariat des Kollegiums in Mailand, das für Südtirol zuständig ist, oder bei jeder Filiale der Banca d'Italia einzureichen. Die Adresse des Technischen Sekretariats lautet:

Technisches Sekretariat des Kollegiums Mailand
 Via Cordusio, 5
 20123 MILANO
 Tel. 02 72424246
 Fax 02 72424472
 E-mail: milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it
 PEC: milano@pec.bancaditalia.it

Wir erinnern auch daran, dass Sie den Rekurs unserer Bank mittels Einschreiben oder zertifizierter elektronischer Post zustellen müssen.

Der Rekurs ist unentgeltlich. Es fällt lediglich ein Spesenbeitrag von 20 Euro an. Dieser Betrag wird Ihnen von unserer Bank zurückerstattet, sofern Ihr Rekurs gänzlich oder teilweise angenommen wird.

Wir weisen darauf hin, dass trotz Entscheidung durch das Schiedsgericht (ABF) ein Schiedsverfahren oder ein ordentliches Gerichtsverfahren eingeleitet werden kann oder andere vom Gesetz vorgesehene Schritte unternommen werden können.

Weitere Informationen sowie die entsprechende „Anleitung zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen“ (*Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario*) über den Zugang zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen (*Guida pratica*) finden Sie auf der Homepage www.arbitrobancariofinanziario.it, bei den Filialen der Banca d'Italia sowie in Ihrer Raiffeisenkasse.

2. Bankenombudsmann (Ombudsman-Giurì Bancario)

Der Bankenombudsmann (Ombudsman-Giurì Bancario) ist bei der privaten Vereinigung Conciliatore BancarioFinanziario in Rom angesiedelt und entscheidet über Streitigkeiten im Bereich der Wertpapierdienstleistungen (*servizi ed attività di investimento*).

Voraussetzungen für den Rekurs beim Bankenombudsmann (Ombudsman-Giurì Bancario) sind:

- schriftliche Beschwerde an die Bank ohne Antwort innerhalb von 30 Tagen bzw. nicht befriedigender Antwort;
- Geschäft oder Verhaltensweise, welche/s höchstens 2 Jahre vor Einbringung der Beschwerde zurückliegt;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Bank;
- Streitwert bis zum Betrag von 100.000 Euro, wenn ein Geldbetrag gefordert wird; verlangen Sie die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen der Bank, so ist keine Betragsgrenze vorgesehen;

- Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Der Rekurs an den Bankenombudsmann erfolgt schriftlich. Er ist auf dem Postwege, via Fax oder E-Mail an folgende Adresse zu richten:

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

Dem Rekurs sind sämtliche nützlichen Informationen oder Unterlagen beizulegen.

Die Einreichung des Rekurses beim Bankenombudsmann bedingt die Annahme der entsprechenden Geschäftsordnung, die auf der Homepage der Raiffeisenkasse zur Verfügung steht.

Der Rekurs ist unentgeltlich. Sie tragen lediglich die Kosten für die Korrespondenz.

Der Bankenombudsmann fällt seine Entscheidung innerhalb von 90 Tagen, welche für die Bank bindend ist. Sie haben trotz Entscheidung die Möglichkeit, andere außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren einzuleiten oder aber das ordentliche Gericht anzurufen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage www.conciliatorebancario.it sowie in Ihrer Raiffeisenkasse.

3. Schlichtungs- oder Schiedsverfahren bei der Bankenschlichtungsstelle (Conciliatore BancarioFinanziario)

Bei der oben erwähnten Vereinigung Conciliatore BancarioFinanziario in Rom kann sowohl ein Schlichtungsverfahren als auch ein Schiedsverfahren eingeleitet werden. Diese beiden Verfahren können für sämtliche Beanstandungen im Zusammenhang mit der Tätigkeit der Bank- und Finanzintermediäre in Anspruch genommen werden. Es sind keinerlei Betragsgrenzen vorgesehen.

Der entsprechende Antrag kann von Ihnen, von unserer Bank oder von beiden Parteien gemeinsam gestellt werden.

Während das Schlichtungsverfahren darauf abzielt, mit Hilfe von unabhängigen Fachleuten eine Einigung zwischen den Parteien zu erreichen, entscheidet im Schiedsverfahren ein Dritter über Recht und Unrecht.

Wird im Schlichtungsverfahren eine Einigung erzielt, so ist diese für beide Parteien bindend. Erfolgt diese Einigung nicht, können Sie in jedem Fall das ordentliche Gericht oder ein Schiedsgericht anrufen.

Auch ein etwaiger Schiedsspruch ist für beide Parteien bindend.

Beide Verfahren sind kostenpflichtig und die Spesen richten sich nach der Höhe des Streitwertes.

Weitere Informationen finden Sie auf der Homepage www.conciliatorebancario.it sowie in Ihrer Raiffeisenkasse.

Ihre Raiffeisenkasse Passeier Gen.