

## **Beschwerdeverfahren und außergerichtliche Streitbeteiligung**

Geschätzter Kunde !

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, zertifizierte elektronische Post oder auf dem Postwege (Einschreiben mit Rückantwort) an die untenstehende Adresse richten können:

Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Algund Gen.

Alte Landstr. 21

39022 Algund

Telefon: + 39 0473 268111

Fax: + 39 0473 440390

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

PEC: PEC08112@raiffeisen-legalmail.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.

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, sofern diese Bankdienste oder Bankprodukte betrifft, bzw. innerhalb von 15 Tagen im Falle einer Beschwerde im Bereich der Zahlungsdienste. Bei Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten gilt hingegen eine Frist von 60 Tagen. Ab dem 27.11.2016 wird die Beschwerdestelle innerhalb von 45 Tagen auch die Kundenreklamationen in ihrem Zuständigkeitsbereich betreffend die Vermittlung von Versicherungsprodukten bearbeiten, wie von den einschlägigen

Gesetzesbestimmungen vorgesehen (ISVAP-Reglements Nr. 24 vom 19.05.2008, abgeändert durch die Maßnahme Nr. 46 vom 03.05.2016, zur Abwicklung der Beschwerden betreffend die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung - siehe [https://cdn.raiffeisen.it/8112/transparenz/Bank/Transpar.Nsf/\(WBEREICH\)/6F095D568353E689C1258087002EFAFA?OpenDocument](https://cdn.raiffeisen.it/8112/transparenz/Bank/Transpar.Nsf/(WBEREICH)/6F095D568353E689C1258087002EFAFA?OpenDocument) )

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 Raiffeisenkasse Algund ohne Antwort innerhalb von 30 Tagen bzw. nicht befriedigende Antwort;
- Streitwert bis zum Betrag von 100.000 Euro, wenn ein Geldbetrag gefordert wird; verlangen Sie die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen der Raiffeisenkasse, so ist keine Betragsgrenze vorgesehen;
- Geschäfte oder Verhaltensweisen, die nach dem 01.01.2009 erfolgt sind;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Raiffeisenkasse;
- Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Normalerweise muss der Rekurs online gestellt werden und zwar nach der erfolgten Registrierung im Portal über die Internetseite [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Ein Rekurs in Papierform ist nur in folgenden Fällen möglich:

- a) bis zum 5. August 2018, wenn der Beschwerdeführer nicht einen Freiberufler, eine Vertrauensperson oder einen Interessens-, Fachverband als Beistand hat;
- b) bis zum 30. Juni 2019, wenn der Beschwerdeführer, auch wenn er von einem Freiberufler, einer Vertrauensperson oder einem Interessens-, Fachverband unterstützt wird, den Rekurs gegen folgende Subjekte stellt: zwei oder mehrere Intermediäre gleichzeitig; ausländischer Intermediär, der in Italien tätig ist; Confidi im Sinne des Art. 112, Abs. 1 Legislativdekret vom 1. September 1993, Nr. 385 (Bankwesengesetz).

Wird der Rekurs in Papierform gestellt, kann das Formular zusammen mit der restlichen Dokumentation per Post oder mittels Fax beim technischen Sekretariat des Kollegiums in Mailand, das für Südtirol zuständig ist, oder bei jeder Filiale der Banca d'Italia eingereicht werden. Rekurse in Papierform außerhalb der ausdrücklich vorgesehen Fälle werden vom ABF nicht berücksichtigt.

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 Raiffeisenkasse mittels Einschreiben oder zertifizierter elektronischer Post zustellen müssen.

Der Rekurs ist unentgeltlich. Es fällt lediglich ein Spesenbeitrag zu Gunsten vom ABF von 20 Euro an. Dieser Betrag wird Ihnen von unserer Raiffeisenkasse 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 finden Sie auf der Homepage [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), bei den Filialen der Banca d'Italia sowie in unserer Raiffeisenkasse.

## **1.1 Präfekt bzw. Regierungskommissär**

Immer dann, wenn Ihre Beanstandung auf die nicht erfolgte Auszahlung einer Finanzierung, die nicht erfolgte Krediterhöhung, die Kündigung eines Kredits, die Verschlechterung der auf einen Kredit angewandten Bedingungen oder andere Verhaltensweisen der Raiffeisenkasse bei der Bewertung Ihrer Kreditwürdigkeit zurückzuführen ist, können Sie eine vertrauliche Meldung an den Präfekten bzw. an den Regierungskommissär machen.

Dieser holt in der Folge bei der Raiffeisenkasse Informationen ein und fordert diese auf, eine begründete Antwort zu liefern. Daraufhin entscheidet er, ob Ihre Beanstandung an das Schiedsgericht (ABF) weitergeleitet oder archiviert wird. Erfolgt die Weiterleitung an den ABF, so werden sowohl Sie als auch die Raiffeisenkasse darüber informiert.

Die Kontaktadresse lautet wie folgt:

Regierungskommissariat für die Provinz Bozen  
Prinz-Eugen-Allee 11

39100 Bozen  
Telefonzentrale: 0471-294611  
PEC: [protocollo.comgovbz@pec.interno.it](mailto:protocollo.comgovbz@pec.interno.it)

## 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 und Anlagetätigkeiten (*servizi di investimendo ed attività di consulenza*), die **ihm innerhalb 08.01.2017** vorgelegt werden (ab dem 09.01.2017 werden sie in den Zuständigkeitsbereich des neuen „Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF“ fallen).

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

- schriftliche Beschwerde an die Bank ohne Antwort innerhalb von 60 Tagen bzw. nicht befriedigende Antwort;
- Geschäfte oder Verhaltensweisen, die höchstens 2 Jahre vor Einbringung der Beschwerde zurückliegen;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Raiffeisenkasse;
- Streitwert bis zum Betrag von 100.000 Euro, wenn ein Geldbetrag gefordert wird; verlangen Sie die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen der Raiffeisenkasse, so ist keine Betragsgrenze vorgesehen;
- Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Der Rekurs an den Bankenombudsmann erfolgt (erfolgte) 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](mailto:segreteria@ombudsmanbancario.it)

Dem Rekurs sind (waren) 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, welche für die Raiffeisenkasse bindend ist, innerhalb von 90 Tagen. 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](http://www.conciliatorebancario.it) sowie in unserer Raiffeisenkasse.

\*

Ab dem 09.01.2017 nimmt der Bankenombudsmann keine neuen Rekurse mehr entgegen. Ab genanntem Datum beschränkt sich seine Tätigkeit nämlich auf den Abschluss der bereits behängenden Verfahren. Bei Beendigung derselben, beendet der Bankenombudsmann seine Tätigkeit.

### **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 Raiffeisenkasse 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](http://www.conciliatorebancario.it) sowie in Ihrer Raiffeisenkasse.

### **4. Schiedsstelle „Arbitro per le Controversie Finanziarie – ACF“ bei der CONSOB**

Die Schiedsstelle „Arbitro per le controversie finanziarie“ bei der CONSOB in Rom, kurz ACF genannt, bietet mit 09.01.2017 die Möglichkeit, Streitigkeiten zwischen Anlegern und Bank- und Finanzintermediären im Bereich der Wertpapierdienstleistungen, die sich infolge der Missachtung und Verletzung der Sorgfaltspflicht, der vertraglichen Mitteilungspflichten sowie der Verpflichtungen zu Korrektheit und Transparenz seitens der Intermediäre ergeben haben, beizulegen.

Dem Schiedsverfahren muss eine Beschwerde Ihrerseits an die Raiffeisenkasse vorausgehen. Erst dann, sollten Sie innerhalb von 60 Tagen keine Antwort erhalten haben oder die gelieferte Antwort für Sie nicht zufriedenstellend sein, kann die Schiedsstelle bei der CONSOB angerufen werden.

Weitere Voraussetzungen für den Rekurs beim ACF sind:

- Streitwert bis zu einem Betrag von 500.000 Euro;
- Schaden, der direkt aus der Nichterfüllung oder der Verletzung der ob genannten Pflichten von Seiten der Raiffeisenkasse entstanden ist und vermögensrechtlicher Natur ist;

- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Raiffeisenkasse bzw. ab Aufnahme der Tätigkeit von Seiten des ACF;
- Streitfall behängt nicht bereits bei anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsstellen.

Der Rekurs erfolgt in den auf der Seite des ACF [www.acf.consob.it](http://www.acf.consob.it) veröffentlichten Modalitäten und ist für den Rekurssteller kostenlos. Der entsprechende Antrag kann ausschließlich von Ihnen, persönlich oder über einen Bevollmächtigten, gestellt werden. Für zwei Jahre ab Aufnahme der Tätigkeit von Seiten des ACF kann der Anleger, der nicht von einer Verbrauchervereinigung oder von einem Rechtsbeistand vertreten wird, den Rekurs beim ACF und die entsprechende Dokumentation in Papierform einreichen; die restlichen Phasen werden in den auf der Internetseite des ACF vorgesehenen Modalitäten abgewickelt.

Ihr Recht, den ACF anzurufen, kann nicht Gegenstand eines Verzichts bilden und kann immer ausgeübt werden, auch dann wenn vertraglich andere Stellen der außergerichtlichen Streitbeilegung vereinbart werden.

## 5. IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Die IVASS entscheidet über Streitigkeiten im Versicherungsbereich.

Voraussetzung für den Rekurs beim IVASS ist eine schriftliche Beschwerde an die Versicherungsgesellschaft bzw. an die Raiffeisenkasse für die Bereiche, für welche die Raiffeisenkasse laut den geltenden Bestimmungen im Versicherungsbereich direkt zuständig ist, die von der Versicherungsgesellschaft oder von der Raiffeisenkasse innerhalb von 45 Tagen entweder nicht beantwortet oder nicht zufriedenstellend beantwortet wurde. Das Formular für die Einreichung einer Reklamation an die IVASS wird beigelegt [https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2\\_Guida\\_ai\\_reclami.pdf](https://www.ivass.it/consumatori/reclami/Allegato2_Guida_ai_reclami.pdf). Nähere Informationen zu den Kundenreklamationen im Versicherungsbereich können auf der Webseite der IVASS abgefragt werden <https://www.ivass.it/consumatori/reclami/index.html>.

## 6. Mediation

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-bis 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 Unverfolgbarkeit der Klage. Das Mediationsverfahren wickelt sich vor der örtlich zuständigen Mediationsstelle und mit dem Beistand eines Rechtsanwaltes ab.

Ihre Raiffeisenkasse Algund Gen.

Algund, am 18.04.2018