



**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 Hochpustertal Genossenschaft
Pfleghaus 3 - 39038 Innichen

E-Mail: rk.hochpustertal@raiffeisen.it

Zertifizierte E-Mail (PEC): pec08020@raiffeisen-legalmail.it

Fax: 0474913183

Tel: 0474912528

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/hochpustertal.html 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 bzw. im Falle einer Beschwerde im Bereich der Zahlungsdienste innerhalb von 15 Bankarbeitstagen. Bei Wertpapierdienstleistungen gilt hingegen eine Frist von 60 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 01.01.2009 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.

Normalerweise muss der Rekurs online gestellt werden und zwar nach der erfolgten Registrierung im Portal über die Internetseite 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.

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.

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 Bank 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 Bank 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 Bank 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

2. Bankenombudsmann (Ombudsman-Giurì Bancario)¹

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:

¹ Ab 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.



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 Bankenombudsman 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 Bankenombudsman 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.

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 Bank vorausgehen. Erst dann, sollten Sie innerhalb von 60 Tagen bzw. innerhalb von der von unserer Bank vorgesehenen Frist 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 Bank entstanden ist und vermögensrechtlicher Natur ist;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Bank 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 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. 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 Hochpustertal