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 Deutschnofen – Aldein Genossenschaft
Hauptstrasse 4, 39050 Deutschnofen
e-Mail: rk.deutschnofen-aldein@raiffeisen.it
PEC: pec08162@raiffeisen-legalmail.it
Faxnr.: 0471/616410

Ihre schriftlich verfasste Beschwerde kann auf dem Postwege, mittels Fax, E-Mail, PEC 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* 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 60 Tagen ab Erhalt bearbeiten bzw. im Falle einer Beschwerde im Bereich der Zahlungsdienste innerhalb von 15 Bankarbeitstagen und im Fall von Versicherungsangelegenheiten innerhalb von 45 Tagen.
Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die unsere Bank 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 unter anderem Wertpapierdienstleistungen betreffen.

Raiffeisen

Voraussetzungen für den Rekurs beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) sind:
- im Falle der unzufriedenstellenden Antwort bzw. ermangelten Antwort seitens der Bank, Einbringung des Rekurses nachdem mindestens 60 Tage seit Einbringung der schriftlichen Beschwerde verstrichen sind;
- Streitwert bis zum Betrag von 200.000 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 möglich:

wenn der Beschwerdeführer 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 G.v.D. 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 Kunden mit Domizil in 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 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 über den Zugang zum ABF finden Sie auf der Homepage www.arbitrobancariofinanziario.it, bei den Filialen der Banca d'Italia sowie in Ihrer Raiffeisenkasse und auf der Webseite www.raiffeisen.it.

Raiffeisen

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. 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.

3. 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 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 obgenannten 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;
- Kein anhängiges Schieds- oder Gerichtsverfahren, kein Vorliegen einer früheren Entscheidung durch den ACF oder ein ausständiges Ergebnis eines Gerichts- oder Schiedsverfahrens betreffend den Streitfall;
- Streitfall in Zusammenhang mit einem Geschäftsfall oder einer Verhaltensweise der letzten zehn Jahre vor Datum der Einreichung der Beschwerde;
- Einreichung der Beschwerde, Gegenvernehmen und Austausch von Unterlagen ausschließlich über das telematische System, wobei die Parteien verpflichtet sind, die Formulare zu verwenden, die auf der Webseite des ACF www.acf.consob.it zur Verfügung stehen.

Der Rekurs ist für den Beschwerdeführer kostenlos. Der entsprechende Antrag kann ausschließlich von Ihnen persönlich oder über einen Bevollmächtigten gestellt werden.

Der ACF prüft innerhalb von zehn Tagen nach Eingang die Zulässigkeit und die Begründetheit der Beschwerde und leitet sie an die Bank weiter. Sollte es für die Zwecke dieser Beurteilung erforderlich sein, fordert er den Beschwerdeführer innerhalb dieser Frist auf, zusätzliche Informationen oder Klarstellungen innerhalb einer Frist von höchstens zehn Tagen zu übermitteln. In diesem Fall beginnt die Frist von zehn Tagen, innerhalb derer der ACF, nachdem er die Zulässigkeit der Beschwerde geprüft hat, diese an die Bank weiterzuleiten hat, mit dem Ablauf der dem Beschwerdeführer eingeräumten Frist für die Übermittlung von Ergänzungen oder Klarstellungen.
Die Bank übermittelt innerhalb von 30 Tagen nach Eingang der Beschwerde dem ACF ihre Folgerungen zum Sachverhalt, unter Beifügung aller Unterlagen im Zusammenhang mit der Streitigkeit. Sollte sich die Bank dazu entscheiden, einen Interessensverband einzuschalten, hat sie dies dem ACF innerhalb derselben Frist von 30 Tagen mitzuteilen. Innerhalb der nächsten 15 Tage nach Ablauf der vorgenannten Frist, übermittelt der Interessensverband seine Schlussfolgerung und die entsprechenden Unterlagen.
Der Kläger kann innerhalb von 15 Tagen nach Ablauf der im vorstehenden Absatz vorgesehenen Fristen ergänzende Unterlagen zur Schlussfolgerung der Bank einreichen.
Die Bank kann, ebenfalls über den Interessensverband, innerhalb von 15 Tagen nach Ablauf der im vorstehenden Absatz vorgesehenen Fristen auf das zusätzliche Vorbringen des Klägers antworten.

Das Ergebnis der Streitigkeit wird den Parteien innerhalb von 90 Tagen nach Abschluss der Akte mitgeteilt. Eine etwaige Unterbrechung und die Beendigung des Verfahrens wird innerhalb derselben Frist mitgeteilt.

Auf Antrag beider Parteien, auch im Hinblick auf eine Einigung, werden die eben genannten Fristen von 30, 15 und 90 Tagen für einen Zeitraum von höchstens 90 Tagen ausgesetzt. Die Aussetzung kann nur einmal im Laufe des Verfahrens beantragt werden.

Eine erneute Prüfung des Urteils des ACF ist ausgeschlossen.

Sollte es, auch auf der Grundlage der von der Bank erhaltenen Informationen, Grund zur Annahme geben, dass die Bank die Entscheidung des ACF nicht befolgt hat, fordert dieser die Parteien auf, innerhalb von 30 Tagen Klärungen zu liefern, und ersucht die Parteien außerdem, Informationen zu einer etwaigen Aufnahme eines Rechtsverfahrens zum betreffenden Sachverhalt zu liefern. Die Schiedsstelle schiebt diesen Bescheid um 60 Tage auf, sollten die Parteien die Aufnahme von Verhandlungen im Hinblick auf eine Einigung über die Vollstreckung der Entscheidung mitteilen.

Das Verfahren vor dem ACF erlischt, sobald eine Einigung erzielt oder die Forderung vollständig erfüllt wurde.

Die auch nur teilweise Nichtbefolgung des Urteils des ACF seitens der Bank wird nach Feststellung seitens der Schiedsstelle durch einen besonderen Vermerk für einen Zeitraum von fünf Jahren auf der Webseite des ACF veröffentlicht. Auch wird sie durch einen entsprechenden Hinweis auf der Webseite der Bank für sechs Monate und in zwei überregionalen Zeitungen, von denen eine eine Wirtschaftszeitung ist, veröffentlicht. Diese Veröffentlichung erfolgt innerhalb von 15 Tagen nach Mitteilung der Feststellung des Verzugs durch und auf Kosten der säumigen Bank. Die Bank teilt dem ACF die Veröffentlichung der Nichtdurchführung des Urteils über die Webseite der Schiedsstelle mit. Die Entfernung der Informationen von der Webseite des ACF erfolgt nach Ablauf der genannten Fünfjahresfrist automatisch. Auch die Mitteilung über die Nichtbefolgung der Veröffentlichung seitens der Bank wird auf der Webseite des ACF veröffentlicht.
Im Falle einer Verzögerung bei der Befolgung des Entscheids informiert die Bank den ACF über dessen Webseite. Die vollständige Erfüllung des Urteils, wenngleich verspätet, bzw. die dokumentierte Einigung der Parteien, die dem ACF mitgeteilt wurden, werden von diesem bewertet und führen im positiven Falle dazu, dass die Mitteilung über die Nichtbefolgung des Urteils von der Webseite des ACF gelöscht wird. Nach Erhalt der Bewertung seitens des ACF kann auch die Bank den Hinweis auf die Nichteinhaltung von ihrer Webseite entfernen.
Die Schiedsstelle ordnet in jedem Fall die Löschung der Mitteilung der Nichtbefolgung des Urteils an, sollte ein Gerichtsverfahren den Streitfall anders als der ACF und zugunsten der Bank entscheiden. In diesem Fall veröffentlicht der ACF auf seiner Webseite einen Auszug des Urteils, aus welchem hervorgeht, dass das Gerichtsverfahren anders ausgegangen ist als das Verfahren vor der Schiedsstelle. Nach Erhalt der Mitteilung über die vom ACF erlassene Beseitigungsanordnung kann die Bank den Hinweis auf die Nichtbefolgung des Urteils des ACF von ihrer Webseite entfernen.

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

4. Schiedsstelle “Arbitro assicurativo” bei IVASS

Die Schiedsstelle “Arbitro assicurativo” bei IVASS entscheidet über Streitfälle zwischen Verbrauchern und Unternehmen gegen Versicherungsvermittlern und Intermediären, welche aus einem Versicherungsvertrag hervorgehen können.

Voraussetzungen für den Rekurs beim “Arbitro assicurativo” sind:

- im Falle der unzufriedenstellenden Antwort bzw. ermangelten Antwort seitens der Bank, Einbringung des Rekurses nachdem mindestens 45 Tage seit Einbringung der schriftlichen Beschwerde verstrichen sind;
- Streitwerte, falls ein Geldbetrag verlangt wird (Differenz mit jenem Betrag, der bereits von der Versicherung ausbezahlt wurde):

  - 300.000 Euro für Lebensversicherungen, die die Leistung nur im Todesfall vorsehen;
  - 150.000 Euro für andere Lebensversicherungen;
  - 25.000 Euro für Schadenversicherungen (z. B. Haus, Gesundheit, Reisen);
  - 2.500 Euro, wenn der Geschädigte direkt gegen das Unternehmen vorgeht;
- 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 muss online gestellt werden und zwar nach der erfolgten Registrierung im Portal über die Internetseite http://www.arbitroassicurativo.it.

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 den „Arbitro Assicurativo“ ein Schiedsverfahren oder ein ordentliches Gerichtsverfahren eingeleitet werden kann oder andere vom Gesetz vorgesehene Schritte unternommen werden können.

Weitere Informationen sowie die entsprechende über den Zugang zum „Arbitro Assicurativo“ finden Sie auf der Webseite http://www.arbitroassicurativo.it sowie in Ihrer Raiffeisenkasse und auf der Webseite www.raiffeisen.it.

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