



Beschwerdeinformationsblatt

Es ist ein Anliegen der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG auf Beanstandungen ihrer Kunden effizient, zeitnah und kompetent einzugehen. 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 Einreichung einer Beschwerde durch die Mitarbeiter der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG.

1. Was kann ich im Falle einer Beanstandung tun?

Ihr Kundenberater steht Ihnen gerne als direkter Ansprechpartner für Anregungen, Beanstandungen oder Beschwerden sowie für alle anfallenden Fragen und Anliegen zur Verfügung. Des Weiteren steht es Ihnen immer offen, eine schriftliche Beschwerde an unserer Beschwerdestelle zu richten. Sie können die Beschwerde auf einem der folgenden Wege einreichen:

- ✓ gewöhnlicher oder eingeschriebener Brief mit oder ohne Rückantwort an die:
Raiffeisen Landesbank Südtirol AG
Beschwerdestelle
Laurinstraße Nr. 1
39100 Bozen (BZ)
- ✓ gewöhnliche elektronische Post an: raiffeisen.landesbank@raiffeisen.it
- ✓ zertifizierte elektronische Post an: pec03493@raiffeisen-legalmail.it
- ✓ Beschwerdeformular, welches Ihnen beim Schalter, am Info-Point sowie auf unserer Internetseite unter www.raiffeisen.it/de/landesbank/ueber-uns/anregung-oder-beschwerde zur Verfügung steht

Die Vorbringung einer derartigen Beschwerde ist kostenlos und muss unbedingt in schriftlicher Form erfolgen. In der Beschwerde müssen sowohl Sie als Kunde als auch Ihr Vertragsverhältnis mit der Bank klar identifiziert werden. Die Beschwerde muss von Ihnen unterzeichnet sein, es sei denn sie wird von einem Wirtschaftsverband oder einem durch eine entsprechende Vollmacht ermächtigten Stellvertreter, in Ihrem Interesse, eingereicht. In derartigen Fällen bzw. in Ermangelung Ihrer Unterschrift ist der Beschwerde eine angemessene Dokumentation bezüglich der Legitimation des Dritten beizulegen.

Bei Erhalt Ihrer Beschwerde erstellt die Bank eine Empfangsbestätigung, mit der Sie informiert werden, dass diese eingelangt ist und der Sachverhalt von der unabhängigen Beschwerdestelle geprüft und bearbeitet wird. Der Ausgang der Beschwerde wird Ihnen innerhalb folgender gesetzlicher Fristen, die ab dem Eingangsdatum der Beschwerde ablaufen, schriftlich mitgeteilt:

- ✓ 60 Kalendertage für Beschwerden bezüglich Bank- und Finanzgeschäfte sowie Bank- und Finanzdienstleistungen;
- ✓ 60 Kalendertage für Beschwerden bezüglich Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeit;
- ✓ 45 Kalendertage für Beschwerden bezüglich Tätigkeiten in der Versicherungsvermittlung;
- ✓ 15 Bankarbeitstage für Beschwerden bezüglich Zahlungsdienstleistungen.

Sollte die Bank aufgrund einer ihr nicht zuschreibbaren Ausnahmesituation, nicht im Stande sein innerhalb von 15 Arbeitstagen zu antworten, wird Ihnen eine vorläufige Antwort übermittelt, in der die Bank den Grund der Verzögerung genauestens darlegt und die Frist für die Übermittlung der endgültigen Antwort angibt. Auf jeden Fall darf die Frist für die Übermittlung der endgültigen Antwort nicht 35 Tage überschreiten.



2. Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren

Sollten Sie mit der Antwort unserer Bank bzw. mit dem Ausgang des Beschwerdeverfahrens nicht zufrieden sein oder innerhalb der gesetzlichen Fristen keine Antwort von uns erhalten, so haben Sie die Möglichkeit, weitere außergerichtliche Schritte gegen die Raiffeisen Landesbank Südtirol AG in die Wege zu leiten.

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren stellen eine schnelle und kostengünstige Alternative zum üblichen Rechtsweg dar.

Die vorherige Inanspruchnahme eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung (Mediation bei einer beliebigen dazu ermächtigten Stelle, Mediation bei einer vertraglich vereinbarten Stelle oder Verfahren beim Banken- und Finanzschiedsgericht ABF („*Arbitro Bancario Finanziario*“) sowie Verfahren beim Schiedsgericht für Finanzstreitigkeiten ACF („*Arbitro per le Controversie Finanziarie*“) und – in Bezug auf Streitigkeiten aus Versicherungsverträgen – beim Arbitro Assicurativo) ist im Sinne des Art. 5 Abs. 1 und 3 des G.v.D. Nr. 28/2010 verpflichtend, um das ordentliche Gericht bezüglich eines die Auslegung und Anwendung eines Bank-, Finanz- oder Versicherungsvertrages betreffenden Streitfalles anzurufen. In anderen Worten stellen die genannten außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren, laut Art. 5, Abs. 1 GvD Nr. 28/2010, eine Verfahrensvoraussetzung dar. Das Mediationsverfahren wird vor der örtlich zuständigen Mediationsstelle und mit dem Beistand eines Rechtsanwaltes abgewickelt.

3. Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren zu Bank- und Finanzgeschäften - „Arbitro Bancario Finanziario“ (ABF)

Das Banken- und Finanzschiedsgericht ABF („*Arbitro Bancario Finanziario*“) ist ein unabhängiges und unparteiisches Schiedsgericht, das aus fünf Mitgliedern besteht und für die Parteien nicht bindende Entscheidungen trifft. Im Fall einer nicht zufriedenstellenden Entscheidung kann sich der Kunde oder die Bank an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Die Mitglieder werden von der Banca d'Italia, von der Bankenvereinigung und von den Kundenvereinigungen ernannt. Der ABF unterteilt sich in sieben Kollegien (Mailand, Turin, Bologna, Rom, Neapel, Bari und Palermo), welche für die verschiedenen Regionen zuständig sind. Die Zuständigkeit richtet sich nach dem Domizil des Kunden (d.h. die vom Kunden im Rekurs angeführte Adresse).

Wenn Sie mit der Antwort unserer Bank nicht zufrieden sind oder keine fristgerechte Antwort erhalten haben, so besteht die Möglichkeit sich an den ABF zu wenden, der alle Beschwerden behandelt, ausgenommen jene des Wertpapierdienstleistungsbereichs.

Damit ein Streitfall vor dem Schiedsgericht ABF behandelt werden kann, müssen folgende **Voraussetzungen** erfüllt sein:

- ✓ vorherige Einreichung einer schriftlichen Beschwerde bei der zuständigen Bank;
- ✓ der Streitfall betrifft Bank- oder Finanzgeschäfte sowie Bank- und Finanzdienstleistungen und keine Wertpapierdienstleistung;
- ✓ der beanstandete Geschäftsvorfall ereignete sich nach dem 01.01.2009¹;
- ✓ seit Einreichung der Beschwerde an die Bank sind weniger als 12 (zwölf) Monate vergangen;
- ✓ falls der Streitwert quantifizierbar ist, so darf der Streitwert Euro 200.000 nicht überschreiten;
- ✓ es darf kein ordentliches Gerichtsverfahren oder außergerichtliches Schlichtungs- bzw. Schiedsverfahren in derselben Streitsache vorliegen (der Antrag beim ABF ist allerdings möglich, falls ein Schlichtungsverfahren zu keinem Ergebnis geführt hat).

Die Anrufung des ABF kann in bestimmten Fällen, im Sinne von Art. 27-bis, Abs. 1-*quinquies* des G.D. Nr. 1, vom 24. Januar 2012, auf Ansuchen des Kunden durch den Präfekten bzw. durch den Regierungskommissar auch ohne vorherige Einreichung einer Beschwerde erfolgen. Die

¹ Ab 01.10.2022 kann der ABF nicht mehr über Streitigkeiten entscheiden, die Geschäftsfälle oder Handlungen betreffen, die vor dem sechsten Jahr des Einreichdatums des Rechtsbehelfs stattgefunden haben.



entsprechende Prozedur wird vom Kunden eingeleitet, der im Falle einer angeblich ungerechtfertigten Ablehnung eines Antrages auf Kreditgewährung, einer ungerechtfertigten Kreditkündigung oder einer ungerechtfertigten Erschwerung der Bedingungen für die Kreditgewährung seitens einer Bank, Antrag an den Präfekten stellt, um sich an den ABF zu wenden.

In allen anderen Fällen muss der Rekurs online eingereicht werden, und zwar nach erfolgter Registrierung im Portal über die Internetseite www.arbitrobancariofinanziario.it. 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 ordentliche 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

4. Außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren zu Wertpapierdienstleistungen und Anlagentätigkeiten - „Arbitro per le Controversie Finanziarie“ (ACF)

Das Schiedsgericht für Finanzstreitigkeiten ACF („Arbitro per le Controversie Finanziarie“) ist ein Schiedsgericht, das mit Consob-Beschluss Nr. 19602 vom 04.05.2016 eingeführt wurde. Der ACF kann bei Streitfällen, die die Verletzung der Sorgfalts-, Korrektheits-, Informations- und Transparenz-Pflichten bzw. den Grundsatz der Redlichkeit der Bank gegenüber den Retail-Anlegern (also jenen Anlegern, die, im Gegensatz zu „professionellen“ Anlegern keine besonderen Kompetenzen, Erfahrungen und Kenntnisse aufweisen) bei der Erbringung der Dienstleistungen bzgl. der Anlagentätigkeiten und gemeinsamen Vermögensverwaltungsdienstleistungen betreffen, angerufen werden. In das Tätigkeitsgebiet des ACF fallen ebenso Streitfragen in Zusammenhang mit länderübergreifenden Transaktionen und Streitfragen in Zusammenhang mit der Verletzung der Bestimmungen der Verordnung Nr. 524/2013/EU (verbraucherrechtliche Streitigkeiten, die sich aus Online-Rechtsgeschäften zwischen innerhalb der EU ansässigen Vertragsparteien ergeben).

Die Anrufung des ACF ist für den Anleger bzw. den Beschwerdeführer kostenfrei. Zudem sind für den Erhalt einer Entscheidung kurze Fristen vorgesehen. Der Rekurs kann ausschließlich vom privaten Anleger persönlich oder mittels einer Verbraucherschutzorganisation oder eines Bevollmächtigten (z.B. ein Rechtsanwalt) unter den folgenden Bedingungen eingebracht werden:

- ✓ es behängt kein weiteres außergerichtliches Schlichtungs- bzw. Schiedsverfahren oder ordentliches Gerichtsverfahren in derselben Streitsache;
- ✓ es liegt keine frühere Entscheidung des ACF vor;
- ✓ es liegt keine Entscheidung in der Sache, auch wenn ohne Rechtskraft, vor, welche im Zuge eines gerichtlichen oder außergerichtlichen Schiedsverfahrens getroffen wurde;
- ✓ es handelt sich um einen Streitfall in Zusammenhang mit einem Geschäftsfall oder einer Verhaltensweise der letzten zehn Jahre vor Datum der Einreichung der Beschwerde;
- ✓ der Streitwert übersteigt nicht den Betrag von Euro 500.000,00;
- ✓ es wurde vorher eine schriftliche Beschwerde bei der Bank eingereicht, die mit einer ausdrücklichen Ablehnung oder nicht innerhalb der Frist von 60 Tagen beantwortet worden ist;
- ✓ seit Einreichung der Beschwerde an die Bank sind maximal 12 (zwölf) Monate vergangen.

Die Einreichung der Beschwerde, das Gegenvernehmen sowie der Austausch von Unterlagen erfolgt 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. Alle weiteren Informationen bezüglich der Einreichung eines Rekurses an das Schiedsgericht für Finanzstreitigkeiten ACF sind auf der Internetseite www.acf.consob.it abrufbar.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass das Recht des Anlegers das Schiedsgericht für Finanzstreitigkeiten ACF anzurufen, ein unverzichtbares Recht darstellt, welches auch dann



ausgeübt werden kann, wenn eine entsprechende Vertragsklausel die Anrufung eines anderen Streitbeilegungsverfahrens vorsieht.

5. Beschwerden im Rahmen der Versicherungsvermittlung (IVASS)

Beschwerden im Bereich der Versicherungsvermittlungstätigkeit sowie bezüglich einer von den Mitarbeitern der Bank damit im Zusammenhang stehenden durchgeführten Tätigkeit, können unmittelbar bei der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG schriftlich eingereicht werden.

Des Weiteren können Sie Ihre Beschwerde unmittelbar der auftraggebenden Versicherungsgesellschaft vorbringen, soweit sie deren oder das Verhalten der an ihren Tätigkeiten mitwirkenden Subjekte zum Gegenstand hat. Das Beschwerdeschreiben ist an folgende Adressaten zu richten:

- ✓ **ASSIMOCO S.p.A.**, Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini n. 7, 20141 Milano (MI):
 - **Ufficio Reclami Premi e Gestione** (wenn die Beschwerde die Verwaltung des Vertragsverhältnisses betrifft), Fax-Nr.: 0226962466, E-Mail: ufficioreclamipremi@assimoco.it;
 - **Ufficio Reclami Sinistri** (wenn die Beschwerde die Verwaltung der Schadensfälle betrifft), Fax-Nr.: 0226962405, E-Mail: ufficioreclamisinistri@assimoco.it.
- ✓ **ASSIMOCO VITA S.p.A. - Ufficio Reclami Vita**, Centro Leoni – Edificio B, Via Giovanni Spadolini n. 7, 20141 Milano (MI), Fax-Nr.: 0226962556, E-Mail: ufficioreclamivita@assimocovita.it.
- ✓ **D.A.S. Difesa Automobilistica Sinistri S.p.A.** di Assicurazione– Servizio Clienti, Via Enrico Fermi n. 9/B, 37135 Verona (BR), Fax-Nr.: 045 8351025, E-Mail: .
- ✓ **Vereinigte Hagelversicherung VVaG**, Sede Secondaria Italia, Ufficio Reclami, Viale del Commercio n. 47, 37135 Verona (VR), Fax-Nr.: 0458062180; Tel. Nr.: 0458060100, E-Mail: reclami@vh-italia.it

Ist der Beschwerde Ihrer Meinung nach nicht Abhilfe geleistet worden oder haben Sie 45 Tage nach Einreichung keine Antwort seitens des für deren Bearbeitung zuständigen Subjekts (die als Vermittler tätige Raiffeisen Landesbank Südtirol AG oder die Versicherungsgesellschaft) erhalten, so können Sie sich an die Aufsichtsbehörde „Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni“ (kurz IVASS) wenden.

Weitführende Informationen finden Sie auf der Internet-Seite www.ivass.it oder bei der Beschwerdestelle der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG.

6. Schiedsstelle „Arbitro assicurativo“ bei IVASS

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

Voraussetzungen für den Rekurs beim „Arbitro assicurativo“ sind:

- ✓ im Falle einer unzufriedenstellenden Antwort bzw. einer ermangelten Antwort seitens der Bank binnen 45 Tagen ab der schriftlichen Beschwerde, ist die Einbringung des Rekurses möglich;
- ✓ Höchststreitwerte, 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 eingereicht werden und zwar nach der erfolgten Registrierung im Portal über die Internetseite <http://www.arbitroassicurativo.org>.

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 oder andere vom Gesetz vorgesehene Schritte unternommen werden können.

7. Schlichtungsverfahren bei Bankenschlichtungsstelle – „Conciliatore Bancario Finanziario“

Ein Schlichtungsverfahren („*mediazione*“) kann bei jeder Art von Beanstandung (ohne Betragslimit) über die Bankenschlichtungsstelle („*Conciliatore Bancario-Finanziario - 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 ist kostenpflichtig. Die anfallenden Kosten werden aufgrund des Streitwerts der Beschwerde gestaffelt.

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Internet-Seite www.conciliatorebancario.it oder bei der Beschwerdestelle der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG.

8. Schiedsgericht bei der Bankenschlichtungsstelle – Conciliatore Bancario Finanziario

Das Schiedsgericht („*arbitrato*“) endet mit einem für beide Parteien verbindlichen Urteil. Das Schiedsgerichtsverfahren zwischen Kunden und Bank kann über den „Conciliatore Bancario-Finanziario“ in Rom beantragt werden. Der von den Parteien einvernehmlich ernannte Schiedsrichter ist kein ordentlicher Richter, sondern ein Bankenfachmann (bspw. Universitätsprofessor).

Weiterführende Informationen finden Sie auf der Internet-Seite www.conciliatorebancario.it oder bei der Beschwerdestelle der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG.

9. Kommission zur Aufsicht der Pensionsfonds (COVIP)

Wenn Sie eine Beschwerde hinsichtlich Unregelmäßigkeiten, Problemen oder Ungereimtheiten bezüglich des Raiffeisen Offener Pensionsfonds (im Verzeichnis COVIP unter der Nr. 149 eingetragen) eingereicht haben und mit dem Ergebnis unzufrieden sind bzw. 45 Tage nach Einreichung noch keine Antwort erhalten haben, so können Sie sich an die „Commissione di Vigilanza sui Fondi Pensione (kurz COVIP)“ wenden. Bei besonders schwerwiegenden und dringenden Fällen, die schädigende Auswirkungen auf die Kollektivität der im Pensionsfonds Eingeschriebenen haben, kann die Beschwerde an die COVIP direkt übermittelt werden.

Weitführende Informationen finden Sie auf der Internet-Seite www.covip.it oder bei der Beschwerdestelle der Raiffeisen Landesbank Südtirol AG.