

## **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 Bozen Genossenschaft  
De-Lai-Str. 2 – 39100 Bozen  
Tel. 0471/065600  
Fax. 0471/979407  
E-Mail Adresse: rk.bozen@raiffeisen.it  
PEC Adresse: pec08081@raiffeisen-legalmail.it

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.raiffeisenkasse.it](http://www.raiffeisenkasse.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.

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 unter anderem Wertpapierdienstleistungen betreffen.

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

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](mailto: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](http://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

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, wengleich 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. 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 Bozen Genossenschaft