



# Raiffeisen

Raiffeisenkasse Algund  
Cassa Raiffeisen Lagundo

## 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](mailto: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 60 Tagen ab Erhalt bearbeiten, sofern diese Bankdienste oder Bankprodukte betrifft.

Eine Beschwerde im Bereich der Zahlungsdienste wird innerhalb von 15 Arbeitstagen beantwortet. In begründeten, nicht von der Raiffeisenkasse selbst verschuldeten Ausnahmefällen, könnten sich die Antwortzeiten auf maximal 35 Arbeitstage

verlängern. In diesem Fall ist die Raiffeisenkasse angehalten, Sie darüber schriftlich zu informieren und Ihnen die Gründe der Verspätung mitzuteilen.

Bei Wertpapierdienstleistungen und Anlagetätigkeiten gilt hingegen eine Frist von 60 Tagen.

Ab dem 27.11.2016 bearbeitet die Beschwerdestelle innerhalb von 45 Tagen auch die Kundenreklamationen in ihrem Zuständigkeitsbereich betreffend die Vermittlung von Versicherungsprodukten, 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 ab dem 01.10.2020:

- schriftliche Beschwerde an die Raiffeisenkasse Algund ohne Antwort innerhalb von 60 Tagen bzw. mit nicht befriedigender Antwort;
- Streitwert bis zum Betrag von 200.000,00 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 (ab dem 01.10.2022 gilt, dass der ABF nur mehr über Streitfälle entscheiden wird, welche Geschäftsfälle oder Handlungen innerhalb des sechsten Jahres vor dem Einreichdatum des Rekurses betreffen)
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde bei der Raiffeisenkasse;
- der Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Der Rekurs kann 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 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 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 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 auch 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. 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 unserer 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 seit dem 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;
- 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](http://www.acf.consob.it) zur Verfügung stehen.

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 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 Urteils 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. 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 [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> .

## 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.

Davon unberührt bleibt die Möglichkeit der Parteien, auch nach Abschluss des Vertrages zu vereinbaren, sich an eine andere Organisation als die Bankenschlichtungsstelle - Conciliatore BancarioFinanziario, sofern in das entsprechende Register beim Justizministerium eingetragen, für die Durchführung der Mediation zu wenden.

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

Ihre Raiffeisenkasse Algund Gen.

Algund, am 25.10.2021