

# **RAIFFEISENKASSE RITTEN GENOSSENSCHAFT**

## ***INTERNE PROZEDUR ZUR ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN***

[mit Beschluss des Verwaltungsrates vom 29.12.2009, im Sinne der Sektion XI Paragraph 3 der Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und –dienstleistungen (*Disposizioni di Vigilanza in materia di trasparenza delle operazioni e die servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*)]

Dieses Dokument basiert auf einer Vorlage, die vom Raiffeisenverband Südtirol ausgearbeitet und zur Verfügung gestellt wurde.

verfasst von: Bauer Christine

überprüft von: Mair Oswald

angenommen von: Verwaltungsrat

## **INHALTSVERZEICHNIS**

- 1. Anwendungsbereich**
- 2. Ziele**
- 3. Allgemeine Prinzipien und Definitionen**
- 4. Beschreibung der Phasen und der Verantwortungsbereiche**
  - 4.1. Eingang der Beschwerde – Anbringung Eingangsdatums**
  - 4.2. Eingang der Beschwerde in der Bank**
  - 4.3. Eintragung (Registrierung) der Beschwerde**
- 5. Ermittlung des Sachverhalts betreffend die Beschwerde**
  - 5.1. Ermittlung des Sachverhalts seitens der Beschwerdestelle**
- 6. Antwort an den Kunden**
- 7. Bericht über die behandelten Beschwerden**
- 8. Kontrollen**
- 9. Wiederaufnahme der Beschwerde und System der außergerichtlichen Beilegung von Streitfällen**

### **1. ANWENDUNGSBEREICH**

Die in der Folge dargelegte Prozedur fußt auf den normativen Weisungen der Banca d'Italia (Sektion XI, Paragraph 3) und beschreibt die Schritte, die unerlässlich sind und die die Bank unternehmen muss, um die Gesamtheit der eingegangenen Beschwerden effizient abzuwickeln.

### **2. ZIELE**

Die dargelegte Prozedur gewährleistet eine prompte Behandlung der eingebrachten Beschwerden und spezifiziert Rollen und Verantwortungsbereiche der in jeder Phase des Verfahrens einbezogenen Strukturen/Organisationseinheiten, wobei die eigens dafür eingerichtete Stelle in ihren Entscheidungen jedenfalls unabhängig ist.

Außerdem wird durch die Prozedur die Einheitlichkeit des Verhaltens der verschiedenen, einbezogenen internen und externen Strukturen/Organisationseinheiten je nach Phasen/Handlungen im eigenen Zuständigkeitsbereich garantiert. Damit wird sichergestellt, dass die eingegangenen Beschwerden gelöst und das sich Wiederholen von Situationen, die die Unzufriedenheit der Kunden hervorgerufen haben, vermieden wird. Damit werden:

- ✓ korrekte und transparente Beziehungen mit der Kundschaft aufrechterhalten;
- ✓ die höchste Sorgfalt für die Abwicklung der Beschwerden sichergestellt, damit Rechtsstreitigkeiten verhindert und solche, die bereits entstanden sind, aktiv behandelt und in der Folge gütlich beigelegt werden; damit werden rechtliche Risiken und Reputationsrisiken vermeiden.

### **3. ALLGEMEINE PRINZIPIEN UND DEFINITIONEN**

Die Raiffeisenkasse entscheidet sich für eine zentralisierte Abwicklung der Beschwerden und siedelt die Beschwerdestelle im Sekretariat an.

#### Allgemeine Prinzipien

Die Raiffeisenkasse überträgt der Beschwerdestelle – die eigens für die Abwicklung der Beschwerden geschaffene Organisationseinheit – die Verantwortung für die Abwicklung der Beschwerden.

Als Beschwerde gilt *„jeder Akt, mit dem ein klar identifizierter Kunde dem Intermediär gegenüber eine Handlung oder eine Unterlassung schriftlich (beispielsweise Brief, Fax, E-mail) beanstandet“*.

#### Beschwerdestelle

Um den Informationsgrad der Kunden zu erhöhen und um ihre Rechte zu schützen, wird der Beschwerdestelle die Aufgabe übertragen, etwaige Streitigkeiten zu lösen, dies auch um das Betriebsvermögen vor etwaigen Schäden aus einem Unterliegen vor Gericht oder vor Reputationsschäden zu bewahren.

Diese besondere Organisationseinheit ist unabhängig und autonom gegenüber jenen Funktionen der Bank, die für die Vermarktung der Bankprodukte zuständig sind; der Name des Verantwortlichen der Beschwerdestelle, wie auch Anschrift der Stelle, Telefon- und Faxnummer sowie E-mail, werden der Banca d'Italia rechtzeitig mitgeteilt.

Die Personen, welche mit der Abwicklung der Beschwerden betraut ist bzw. in den etwaigen Call-Centern sitzen, müssen, je nach den ihnen übertragenen Aufgaben, angemessen ausgebildet werden.

Die Beschwerden werden an die Beschwerdestelle gerichtet. Diese nimmt die entsprechenden Handlungen wie in der Folge näher beschrieben vor. Die Beschwerdestelle ist jene Struktur, an die die gesamte Kundschaft (Private, Unternehmer und Gesellschaften) Beschwerden jeglicher Art richten kann; dies gegebenenfalls, nachdem der Versuch, das Problem mit dem Personal an den Bankschaltern zu lösen, gescheitert ist.

Die Beschwerdestelle bewertet die eingegangenen Beschwerden und überprüft zunächst, ob das vom Kunden unterbreitete Problem bereits entschiedenen Sachverhalten ähnelt und berücksichtigt in diesen Fällen die dort bereits angewandten Lösungen.

Die Beschwerdestelle ist für die Eintragung (Registrierung) der wesentlichen Elemente einer jeden eingegangenen Beschwerde sowie der eventuell für die Lösung des Problems zu Gunsten des Kunden ergriffenen Maßnahmen verantwortlich.

#### Formen der Übermittlung der Beschwerde

Der Kunde<sup>1</sup> hat die Möglichkeit, für die Kontaktaufnahme mit der Bank das für ihn günstigste Kommunikationsmittel zu wählen und kann die Beschwerde entweder mittels eines direkt bei der Filiale abgegebenen oder mittels Post, Fax oder e-mail an die elektronische Postadresse **christine.bauer@raiffeisen.it** übermittelten Schreibens einbringen oder den entsprechenden, in den Filialen erhältlichen Vordruck ausfüllen.

---

<sup>1</sup> Natürliche Person oder juristische Person. Die Bestimmung des Subjektes erfolgt nach dem Kriterium der Inhaberschaft der Rechtsbeziehung verbunden mit dem geleisteten Dienst, innerhalb dessen sich die Operation und/oder die Klage, die Anlass zur Beschwerde gegeben hat, zugetragen hat.

Jene Beschwerden, die nicht auf die vorgenannte Art und Weise eingebracht wurden oder an andere als die angegebene elektronische Postadresse gerichtet wurden, gelten dann als eingelangt, sobald sie der Beschwerdestelle ausgehändigt wurden.

#### **4. BESCHREIBUNG DER PHASEN UND DER VERANTWORTUNGSBEREICHE**

#### **5. EINGANG DER BESCHWERDE - ANBRINGUNG DES EINGANGSDATUMS**

Die Beschwerde kann bei jeder Organisationseinheit der Bank oder direkt bei der Beschwerdestelle eingebracht werden.

#### **6. EINGANG DER BESCHWERDE IN DER BANK**

Um sicherzustellen, dass die Fristen, innerhalb derer die Bank die vorgesehenen Handlungen setzen muss, eingehalten werden (die Antwort muss spätestens innerhalb von 30 Tagen ab Erhalt der Beschwerde<sup>2</sup> erfolgen), ist es notwendig, dass sämtliche bei der Bank eingegangenen Beschwerden unverzüglich und vorzugsweise am selben Tag des Erhalts der Beschwerde an die Beschwerdestelle übergeben werden.

Erhält irgendeine beliebige Struktur der Bank eine Beschwerde, hat sie sie im Original, unverzüglich und vorzugsweise am selben Tag des Erhalts an die Beschwerdestelle zu übergeben; eine Kopie derselben muss beim Verantwortlichen jener Organisationseinheit, die die Beschwerde erhalten hat, aufbewahrt werden.

Die bei einer beliebigen Organisationseinheit der Bank eingegangene Beschwerde oder direkt bei der Beschwerdestelle eingebrachte Beschwerde wird von dieser zum Zwecke der Anbringung des Eingangsdatums protokolliert und im Beschwerderegister eingetragen (registriert).

---

<sup>2</sup> Die 30 Tage laufen ab: wird die Beschwerde mittels Fax oder zertifizierter elektronischer Post übermittelt, so laufen die 30 Tage ab Datum des Erhalts; wird die Beschwerde mittels ordentlicher Post übermittelt, laufen die 30 Tage ab Datum des Protokolls der Eingangspost; wird die Beschwerde persönlich übergeben, so laufen die 30 Tage ab dem Datum der Übergabe derselben Beschwerde.

## **7. REGISTRIERUNG DER BESCHWERDE**

Die Beschwerdestelle ist für die Führung des entsprechenden „Beschwerderegisters“ verantwortlich; in diesem Register wird wie folgt vermerkt:

### 1. Daten des Kunden:

- a) Name und Zuname/Bezeichnung
- b) Geburtsdatum und Geburtsort/Rechtsnatur
- c) Wohnort/Rechtssitz
- d) e-mail Adresse
- e) Zugehörigkeit (Konsument-Detailkunde-ordentliche Kundschaft)
- f) amtliche Identifizierungsnummer - Nr. Kontokorrent

### 2. Daten zum Streitfall:

- a) Art der Geschäftsbeziehung, auf die sich der Streitfall bezieht:
  - i. Kontokorrent oder Bankeinlagen;
  - ii. Finanzierungen (Darlehen, Kredit,.....);
  - iii. Zahlungsinstrumente (Bancomat, Kreditkarte, Überweisung);
  - iv. Anderes;
- b) Natur der Streitigkeit (Gegenstand der Forderung und Begründungen);
- c) Etwaige vom Kunden vorgelegte Dokumentation.

Das „Beschwerderegister“ ist ein elektronisches oder papierenes Instrument, welches geeignet ist die wesentlichen Daten der Beschwerde aufzunehmen und der Informationspflicht nach innen (Verwaltungsrat und Aufsichtsrat) und nach außen gegenüber der Banca d'Italia nachzukommen.

Ist das „Beschwerderegister“ ein elektronisches Instrument, werden die Beschwerden, zum Zwecke einer korrekten Führung, in einer eigens dafür vorgesehenen Software ermittelt. Diese Software wird gemessen an der Zahl der eingehenden Beschwerden einem regelmäßigen Back up unterworfen.

Genanntes informatisiertes Register muss in die Prozeduren betreffend Business Continuity eingefügt werden.

Jene Personen, die mit der Abwicklung der Beschwerden betraut sind, müssen die Dokumentation, nach erfolgter Eintragung (Registrierung) der Beschwerde, gemeinsam mit einem zusammenfassenden, aus dem Beschwerderegister gedruckten Blatt, dem Verantwortlichen der Beschwerdestelle vorlegen, damit mit der Prüfung der Beschwerde begonnen werden kann.

## **8. PRÜFUNG DER BESCHWERDE**

### **5.1. Prüfung durch die Beschwerdestelle**

Die Beschwerdestelle bewertet den einzelnen Fall autonom und unabhängig.

Sie leitet unverzüglich die Prüfung der Beschwerde ein, und kann für eine vertiefte Prüfung der Beschwerde von anderen Organisationsstrukturen die gesamte Dokumentation anfordern, die sie für notwendig erachtet.

Nachdem die eben genannten Unterlagen sowie alle Informationen zum Fall eingegangen sind, analysiert die Person, die mit der Abwicklung der Beschwerde betraut ist die Bedingungen, unter welchen sich der Streitfall präsentiert sowie die Gründe, welche dazu geführt haben und bewertet die Fragestellungen in der Sache selbst (rechtlich/buchhalterisch ...); dies, damit jene Schritte gesetzt werden, die notwendig sind, um dem Kunden eine Antwort liefern zu können.

Überdies, und für den Fall, dass der Sachverhalt besondere Merkmale aufweist, kann die Beschwerdestelle eine „besondere“, nicht bindende schriftliche Stellungnahme von anderen zuständigen Abteilungen oder vom lokalen Vertretungsverband einholen.

## **5.2. Miteinbeziehung der in die „Beschwerde des Kunden“ verwickelte Organisationseinheit**

Nachdem die Beschwerde geprüft wurde und gegebenenfalls die besondere, technische, jedoch nicht bindende Stellungnahme eingeholt wurde, bereitet die mit der Abwicklung der Beschwerde betraute Person die Antwort für den Kunden vor, signiert diese und legt sie dem Verantwortlichen der Beschwerdestelle zur Unterschrift vor; sollten die Mitarbeiter ihren Pflichten nicht nachgekommen sein, setzt die Beschwerdestelle die Personalabteilung, das Internal Audit und gegebenenfalls die Compliance darüber unverzüglich in Kenntnis.

## **6. ANTWORT AN DEN KUNDEN**

Für alle Arten von Beschwerden gilt, dass die Beschwerdestelle, nach abgeschlossener Prüfung, die Antwort vorbereitet und diese dem Kunden übermittelt; eine Kopie geht an die in die „Beschwerde“ verwickelte Organisationseinheit; falls notwendig, gibt sie in der Folge Anweisungen für die Gutschrift oder die Zahlung an den die Beschwerde führenden Kunden; dies im Ausmaß dessen, was dem Kunden nach vorheriger Genehmigung des zuständigen Organs (Direktion, Verwaltungsrat oder eine andere beauftragte Struktur) zuerkannt wurde; dies innerhalb der von den betreffenden Bestimmungen vorgesehenen Fristen (30 Tage).

Die Beschwerdestelle muss überdies:

- ✓ überprüfen, dass die Antwort innerhalb der von den Bestimmungen vorgesehenen Fristen erfolgt ist;
- ✓im „Beschwerderegister“ den erfolgten Abschluss der Beschwerde und den Ausgang derselben eintragen (registrieren);
- ✓die die Akte betreffende Dokumentation in entsprechenden Dossiers archivieren.

Mindestinhalt der Antworten:

- ✓ wird die Beschwerde für begründet erachtet, muss die Antwort die Maßnahmen enthalten, die der Intermediär setzen will sowie den Zeitrahmen, innerhalb dessen die genannten Maßnahmen umgesetzt werden;
- ✓ wird die Beschwerde für unbegründet erachtet, so hat die Antwort eine klare und ausführliche Darlegung der Gründe für die Abweisung sowie die notwendigen Anleitungen betreffend die Möglichkeit das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen oder andere Formen außergerichtlicher Streitbeilegung anzurufen.

Die Beschwerde gilt dann als abgeschlossen, wenn die Antwort an den Beschwerdeführer übermittelt wurde.

## **7. BERICHT ÜBER DIE BEHANDELTEN BESCHWERDEN**

Das Verfahren zur Abwicklung der Beschwerden sieht Verpflichtungen der Bank zur Mitteilung nach innen und nach außen vor.

Insbesondere:

- ✓ muss die Beschwerdestelle jährlich auf der Homepage der Bank oder - in Ermangelung derselben - auf andere angemessene Art und Weise einen zusammenfassenden Bericht über die Abwicklung der Beschwerden samt entsprechenden Daten veröffentlichen;
- ✓ muss die Compliance-Funktion dem Verwaltungsrat und dem Aufsichtsrat innerhalb von 30 Tagen nach Abschluss des Geschäftsjahres einen entsprechenden Bericht vorlegen, welcher die Gesamtsituation der eingegangenen Beschwerden darlegt. Sollte aus der Analyse und Bewertung der im vorhergehenden Geschäftsjahr eingegangenen Beschwerden hervorgehen, dass die Gesamtheit der eingegangenen Beschwerden auf organisatorische und/oder prozedurale Verfehlungen zurückzuführen sind, werden in einem eigenen Abschnitt desselben Berichts die vorgefundenen Mängel und die Vorschläge für deren Beseitigung dargelegt.

## **8. KONTROLLEN**

Die Compliance-Funktion berichtet den betrieblichen Organen mindestens einmal jährlich über die Gesamtsituation der erhaltenen Beschwerden sowie über die Angemessenheit der angewandten organisatorischen Verfahren und Lösungen.

## **9. WIEDERAUFNAHME DER BESCHWERDE UND SYSTEM DER AUSSERGERICHTLICHEN BEILEGUNG VON STREITFÄLLEN**

Sollte die von der Bank gelieferte Antwort für den Kunden nicht zufriedenstellend sein, so hat er das Recht jedwede andere Form von gerichtlicher oder außergerichtlicher Streitbeilegung in Anspruch zu nehmen.