



RAIFFEISENKASSE RITTEN Genossenschaft

INTERNE PROZEDUR ZUR ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN

[mit Beschluss des Verwaltungsrates vom 19.02.2013, 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: Benini Paolo

überprüft von: Mair Oswald

angenommen von: Verwaltungsrat



INHALTSVERZEICHNIS

1) ANWENDUNGSBEREICH	3
2) ZIELE	3
3) ALLGEMEINE PRINZIPIEN UND DEFINITIONEN	3
4) BESCHREIBUNG DER PHASEN UND DER VERANTWORTUNGSBEREICHE	4
4.1) Eingang der Beschwerde – Anbringung des Eingangsdatums	4
4.2) Eingang der Beschwerde in der Bank	4
4.3) Registrierung der Beschwerde	4
5) PRÜFUNG DER BESCHWERDE	5
5.1) Prüfung der Beschwerdestelle	5
5.1.1) Beschwerden, zu Zahlungsvorgängen (Anwendungsbereich der Zahlungsdienste-Richtlinie „PSD“ - Richtlinie 2007/64/EU)	5
5.1.2) Fristen für die Annahme der Beschwerden zu Zahlungsdiensten	5
5.1.3) Arten von Beanstandungen	5
5.1.3.1) Beanstandung nicht erfolgter oder fehlerhafter Ausführung (des Zahlungsauftrages)	5
5.1.3.2) Beanstandung nicht autorisierter Zahlungsvorgänge	6
5.1.3.3) Beanstandung der Informationen an den Kunden	6
5.1.3.4) Beanstandung der angewandten Bedingungen	7
5.1.3.5) Beanstandung der Operativität	7
5.2) Miteinbeziehung der betroffenen Organisationseinheit	7
6) ANTWORT AN DEN KUNDEN	7
7) BERICHT ÜBER DIE BEHANDELTEN BESCHWERDEN	8
8) KONTROLLEN	8
9) WIEDERAUFNAHME DER BESCHWERDE UND SYSTEM DER AUSSERGERICHTLICHEN BEILEGUNG VON STREITFÄLLEN	8

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 Beschwerdestelle 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 gewährleistet. Damit wird sichergestellt, dass die eingegangenen Beschwerden bearbeitet und das sich Wiederholen von Situationen, die die Unzufriedenheit der Kunden hervorgerufen haben, nach Möglichkeit vermieden werden.

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

3) ALLGEMEINE PRINZIPIEN UND DEFINITIONEN

Die Raiffeisenkasse entscheidet sich für eine zentralisierte Abwicklung der Beschwerden und überträgt diese der Risiko Management - Funktion; diese wird in der Folge und den Bestimmungen entsprechend, Beschwerdestelle genannt.

In Übereinstimmung mit den internen und externen Vorschriften und Vorgaben, überträgt die Raiffeisenkasse der Beschwerdestelle – die eigens für die Abwicklung der Beschwerden geschaffene Organisationseinheit – die Verantwortung für die Abwicklung der Beschwerden.

- **Beschwerde:** 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 Reputationschäden 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 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 sämtliche Kunden (Private, Unternehmer und Gesellschaften) Beschwerden jeglicher Art richten können; dies gegebenenfalls, nachdem der Versuch, das Problem mit den Mitarbeitern an den Bankschaltern zu lösen, gescheitert ist. Die Beschwerdestelle beantwortet auch die Anfragen, die der Präfekt gemäß Rundschreiben der Banca d'Italia Nr. 1013549/12 vom 30.11.2012 an die Bank bezüglich Kredite und Finanzierungen richtet.

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.

Die Personen, welche mit der Abwicklung der Beschwerden betraut sind bzw. etwaige Fragen beantworten, müssen, entsprechend der ihnen übertragenen Aufgaben, angemessen ausgebildet sein.

- **Kunde:** Kunde ist nicht nur die natürliche oder juristische Person als Inhaber der Rechtsbeziehung, die mit dem von der Bank geleisteten Dienst zusammenhängt, welcher Anlass für die Beschwerde gegeben hat, zu verstehen; als Kunde gilt hier auch jedes Subjekt, welches mit dem Intermediär in Beziehung tritt (z.B. auch Konsumentenschutzverein, der Präfekt und andere),
- **Formen der Übermittlung der Beschwerde:** Der Kunde hat die Möglichkeit, für die Kontaktaufnahme mit der Bank das für ihn kostengünstigste 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 beschwerdestelle@raikaritten.it bzw. ufficio.reclami@raikaritten.it übermittelten Schreibens einbringen oder den entsprechenden, in den Filialen erhältlichen Vordruck ausfüllen.



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.

- Ausschlüsse: Im Sinne der vorliegenden Bestimmungen sind einzig und allein folgende Beschwerden ausgeschlossen:
 - die Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß Legislativdekret Nr. 196/2003 (Datenschutzgesetz)
 - die Anfragen gemäß Art. 7 des genannten Legislativdekrets, welche das vom Datenschutzgesetz vorgesehene Verfahren befolgen;
 - die betrügerischen Handlungen gegenüber den Kunden, die Inhaber einer Kreditkarte der Bank sind, sofern die Abwicklung im Bereich der Anwendung der Vertragsklauseln erfolgt und keine Beanstandungen des Kunden betreffend die Verwaltung der Operation oder die Art und Weise der Anwendung derselben Klauseln mit sich bringt.

4) BESCHREIBUNG DER PHASEN UND DER VERANTWORTUNGSBEREICHE

4.1) Eingang der Beschwerde – Anbringung des Eingangsdatums

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

4.2) 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 Beschwerde¹ 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 diese 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).

4.3) Registrierung der Beschwerde

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

1. Daten des Kunden:
 - a) Name und Zuname/Bezeichnung
 - b) Geburtsdatum und Geburtsort/Rechtsnatur
 - c) Wohnort/Rechtssitz
 - d) E-mail-Adresse
 - e) Einstufung (Konsument-Detaillkunde-ordentliche Kundschaft)
 - f) Meldeamtliche Identifizierung - Nr. Kontokorrent
2. Gegenstand der Beschwerde:
 - a) Art der Geschäftsbeziehung, auf die sich der Streitfall bezieht:
 - i. Kontokorrent oder Bankeinlagen;
 - ii. Finanzierungen (Darlehen, Kredit,.....);
 - iii. Zahlungsinstrumente (Bancomat, Kreditkarte, Überweisung);
 - b) Anderes;
 - c) Natur der Streitigkeit (Gegenstand der Forderung und Begründungen);
 - d) Etwaige vom Kunden vorgelegte Dokumentation.

3. Datum des Eingangs sowie Datum, innerhalb dessen die Antwort an den Kunden übermittelt werden muss.

Das „Beschwerderegister“ ist ein elektronisches Instrument, welches geeignet ist, die wesentlichen Daten der Beschwerde aufzunehmen und der Informationspflicht innerhalb der Bank (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, mittels einer eigens dafür vorgesehenen Software verwaltet. 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.

¹ 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.

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

5) PRÜFUNG DER BESCHWERDE

5.1) Prüfung der Beschwerdestelle

Die Beschwerdestelle oder der Verantwortliche der Beschwerdestelle muss bei der Abwicklung der Beschwerden:

- Sich ständig über die vom Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF) getroffenen Entscheidungen auf dem Laufenden halten, und zwar mittels Abfrage des elektronischen Archivs zu den Entscheidungen der jeweiligen Senate, welche auf der Homepage desselben ABF veröffentlicht sind (<http://www.arbitrobancariofinanziario.it/decisioni>);
- Die eingegangenen Beschwerden auch im Lichte der vorgenannten Entscheidungen bewerten und prüfen, ob die vom Kunden unterbreitete Fragestellung unter ähnliche Sachverhalte fallen könnte, die bereits von den verschiedenen Senaten des ABF entschieden worden sind, und entsprechend die in diesen Fällen angewandten Lösungen berücksichtigen.

Die Beschwerdestelle bewertet den einzelnen Fall autonom und unabhängig. Sie leitet unverzüglich die Prüfung der Beschwerde ein, und kann für eine vertiefere 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 ...usw.); 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 vom Rechtsbüro, der Buchhaltung, dem Verwaltungsdienst oder von anderen zuständigen Abteilungen einholen.

5.1.1) Beschwerden, zu Zahlungsvorgängen (Anwendungsbereich der Zahlungsdienste-Richtlinie „PSD“ - Richtlinie 2007/64/EU)

Nachfolgend wird die Behandlung von Beschwerden seitens der Kunden beschrieben, welche Zahlungsvorgänge betreffen, die in den Anwendungsbereich der Zahlungsdienste-Richtlinie „PSD“ (Richtlinie 2007/64/EU) fallen sowie die diesbezüglichen Beziehungen der Bank zum Ombudsman „Giurì Bancario“ und zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen-ABF betreffen.

5.1.2) Fristen für die Annahme der Beschwerden zu Zahlungsdiensten

Die Beschwerdestelle prüft, ob die Fristen für die Annahme der Beschwerde eingehalten wurden:

- Die Beschwerde wird angenommen, wenn zwischen Belastung des Zahlungsvorganges und Datum der Einbringung der Beschwerde nicht mehr als **13 Monate** (2 Monate für Kunden, welche nicht Verbraucher oder Kleinstunternehmen sind) vergangen sind;
- Die Beschwerde wird angenommen, wenn seit dem Datum der Belastung von Geldbeträgen, die Gegenstand eines vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelösten Zahlungsvorganges sind (beispielsweise RID für die Zahlung von Abnahmeverträgen, Zahlungen mit Karte) nicht mehr als **8 Wochen** vergangen sind, außer die Bank hat mit dem Kunden vertraglich vereinbart, dass dieser keinen Anspruch auf Rückzahlung hat, falls die Bank selbst oder der Begünstigte den Zahler vier Wochen vor Belastung benachrichtigt hat.

5.1.3) Arten von Beanstandungen

Gründe für Beanstandungen können sein:

- Beanstandung aufgrund nicht erfolgter oder fehlerhafter Ausführung (des Zahlungsauftrages);
- Beanstandung aufgrund nicht autorisierter Zahlungsvorgänge;
- Beanstandung betreffend Informationen an den Kunden;
- Beanstandung betreffend angewandter Bedingungen;
- Beanstandung betreffend Operativität.

5.1.3.1) Beanstandung nicht erfolgter oder fehlerhafter Ausführung (des Zahlungsauftrages)

Mögliche Beanstandungen können sein:

- Verspätete Gutschrift/Verfügbarkeit
- Vordatierte Wertstellung der Belastung/Lastschrift
- Nachdatierte Wertstellung der Gutschrift
- Nicht erfolgte Berücksichtigung des vom Kunden mitgeteilten Kundenidentifikators (z.B. IBAN, MAV Kodex usw.)
- Irrtümliche Belastung
- Nichteinhaltung der vereinbarten Ausführungsfristen.



- A) Prüfung der Beschwerde
Die Beschwerdestelle muss nachweisen, dass der Zahlungsvorgang korrekt, gemäß der mit dem Kunden vereinbarten Form und Prozedur durchgeführt wurde.
Hinsichtlich Einhaltung der von der Zahlungsdienste-Richtlinie vorgesehenen Ausführungsfristen, haftet die Bank dem Kunden gegenüber auch für die Tätigkeit der eigenen Korrespondenzbanken. In diesem Fall ist die Bank von jeglicher Haftung befreit, wenn die Beschwerdestelle nachweist, dass die Bank des Begünstigten den Auftrag innerhalb der vom Kunden angegebenen Fristen erhalten hat.
Es ist deshalb erforderlich, eine Mitteilung zu verfassen, aus der die korrekte und vollständige Abwicklung des gesamten Bearbeitungsvorgangs hervorgeht.
- B) Fristen für den Ersatz
Falls die Bank den Zahlungsauftrag nicht korrekt durchgeführt hat, muss die Bank unverzüglich die Ersatzleistung vornehmen. In diesen Fällen gibt die Beschwerdestelle die Anweisung:
- Zur Wiederherstellung des Kontos des Beschwerde führenden Kunden; Es werden, außer in besonderen Fällen, zusätzlich zur Rückerstattung des Betrages, die aufgrund der stornierten Operation irrtümlich belasteten Zinsen rückerstattet oder die Daten der Operation richtiggestellt;
 - Zur eventuellen Zuerkennung einer zusätzlichen finanziellen Entschädigung an den Kunden; Diese Regelung wird im Einzelfall angewandt, und zwar in Übereinstimmung mit der zwischen Kunde und Bank bestehenden vertraglichen Vereinbarung.

5.1.3.2) Beanstandung nicht autorisierter Zahlungsvorgänge

- Mögliche Beanstandungen können sein: Nicht autorisierte/genehmigte Operationen auf Home Banking;
 - Nicht autorisierte/genehmigte Behebungen am Geldausgabe-Automat;
 - Nicht autorisierte/genehmigte Operationen auf Home Banking, Kredit-/Debitkarten in Folge von Diebstahl, Verlust, Unterschlagung;
- A) Prüfung der Beschwerde
Die Beschwerdestelle muss nachweisen, dass die Operation vom Kunden korrekt durchgeführt/autorisiert wurde.
Es ist deshalb erforderlich, eine Mitteilung zu verfassen, aus der die korrekte und vollständige Abwicklung des gesamten Bearbeitungsvorgangs beschrieben wird.
- Insbesondere muss überprüft werden, ob: Der Kunde betrügerisch, vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat oder ob er nicht alle geeigneten Maßnahmen gesetzt hat, um die Sicherheit der Vorrichtungen für die Nutzung der Zahlungsinstrumente zu gewährleisten;
 - Die Bank die Pflichten gemäß Art. 8 des Legislativdekrets Nr. 11/2010 erfüllt hat (z.B. dem Kunden sichere Mittel zur Verfügung zu stellen, welche für andere Personen nicht zugänglich sind, ohne Aufforderung des Kunden keine Zahlungsinstrumente zuzusenden, usw.);
- Im Falle eines positiven Ergebnisses der Prüfung übermittelt die Beschwerdestelle dem Kunden die Ablehnung der Beschwerde mit der entsprechenden Begründung.
- B) Fristen für den Ersatz
Falls die Lösung der Beschwerde eine Entschädigung zu Gunsten des Kunden vorsieht, muss die Beschwerdestelle diese Entschädigung veranlassen.
Im Falle von nicht autorisierten Zahlungsvorgängen gibt die Beschwerdestelle die Anweisung:
- das Konto des Beschwerde führenden Kunden wiederherstellen: zusätzlich zur Rückerstattung des Betrages erfolgt die Rückerstattung der Zinsen, die fälschlicherweise aufgrund der „stornierten“ Operation belastet worden sind, oder die Richtigstellung der Daten der Operation;
 - eventuelle Zuerkennung einer zusätzlichen finanziellen Entschädigung an den Kunden: diese Regelung wird im Einzelfall angewandt, und zwar in Übereinstimmung mit der zwischen Kunde und Bank bestehenden vertraglichen Vereinbarung
- Im Falle von nicht autorisierten Operationen in Folge von Diebstahl, Verlust, Unterschlagung gibt die Beschwerdestelle Anweisung:
- das Konto des Beschwerde führenden Kunden, ausgenommen den Betrag von 150,00 Euro, wiederherstellen: zusätzlich zum Betrag werden die Zinsen, die fälschlicherweise aufgrund der „stornierten“ Operation belastet worden sind, rückerstattet oder die Daten der Operation richtiggestellt;
 - zur eventuellen Zuerkennung einer zusätzlichen finanziellen Entschädigung an den Kunden: diese Regelung wird im Einzelfall angewandt, und zwar in Übereinstimmung mit der zwischen Kunde und Bank bestehenden vertraglichen Vereinbarung.

5.1.3.3) Beanstandung der Informationen an den Kunden

Mögliche Beanstandungen können sein:

- Fehlende Mitteilung über die Ablehnung zur Durchführung einer Operation;
- Fehlende Mitteilung über die Sperre eines Zahlungsinstruments;
- Unvollständigkeit der Mindestangaben auf den Informationsblättern;
- Fehlende Möglichkeit, die Bedingungen des Rahmenvertrags vorab zu überprüfen;
- Fehlende Bereitstellung der zusammenfassenden Übersicht der Zahlungsvorgänge am Schalter;
- Fehlende Übermittlung der Bestätigung über die Durchführung der Operation;
- Fehlende Mitteilung der Änderungen von Vertragsbedingungen.



A) Prüfung der Beschwerde

Die Beschwerdestelle muss nachweisen, dass die Bank die vom Legislativdekret Nr. 11/2010 vorgesehenen Informationspflichten erfüllt hat.

5.1.3.4) Beanstandung der angewandten Bedingungen

Mögliche Beanstandungen können sein:

- Verrechnung von Spesen für die Anwendung von Informationsmaßnahmen;
- Verrechnung von Spesen für Korrekturmaßnahmen;
- Verrechnung von Spesen für Schutzmaßnahmen;
- Ablehnung der Stornierung innerhalb von 8 Wochen Zahlungsvorgängen, die vom Zahlungsempfänger ausgelöst wurden;
- Ablehnung der Rückerstattung nicht autorisierter Zahlungsvorgänge innerhalb von 13 Monaten ab Belastung;
- Ablehnung des jederzeitigen Rücktritts vom Rahmenvertrag;
- Anwendung der Vertragsänderungen vor Ablauf von zwei Monaten ab Mitteilung an den Kunden;
- Berechnung von Spesen bei vorzeitigem Rücktritt;

A) Prüfung der Beschwerde

Die Beschwerdestelle muss nachweisen, dass die Bank die Bestimmungen des Legislativdekrets Nr. 11/2010 eingehalten hat.

Im Falle von Anträgen auf Rückerstattung von Zahlungsvorgängen, die vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelöst wurden (z. B. RID, RID (Karte) oder Zahlungsvorgänge, die mittels Zahlungskarten durchgeführt werden, usw.), muss die Beschwerdestelle innerhalb von 8 Wochen überprüfen, ob mit dem Kunden die „unbedingte“ oder „bedingte“ Rückerstattung vereinbart worden ist. Falls die bedingte Rückerstattung vereinbart wurde, muss die Beschwerdestelle nachweisen, dass eine der folgenden Bedingungen eingetreten ist:

- Die Ermächtigung des Zahlungsvorganges enthält nicht den genauen Betrag und der Betrag der Operation weicht vom Ausgabenmuster ab bzw. ist höher als erwartet;
- Der Kunde hat die Operation 4 Wochen vor Fälligkeit ermächtigt.

B) Abwicklung der Beschwerde

Die Abwicklung der Beschwerde erfolgt gemäß Vorgaben der Transparenzbestimmungen, außer im Falle von Anträgen auf Rückerstattung von Zahlungsvorgängen, die vom Zahlungsempfänger selbst oder über diesen ausgelöst wurden.

Im Falle solcher Beschwerden muss die Bank innerhalb von 10 Tagen entweder die Rückerstattung vornehmen oder dem Kunden eine begründete Ablehnung der Rückerstattung übermitteln.

5.1.3.5) Beanstandung der Operativität

Mögliche Beanstandungen können sein:

- Nicht erfolgte Aushändigung der beantragten Unterlagen;
- Fehlende Möglichkeit, einen Zahlungsauftrag zu widerrufen;
- Fehlende Ermächtigung;
- Fehlende Möglichkeit, innerhalb von 8 Wochen einen vom Zahlungsempfänger oder über diesen ausgelösten Zahlungsvorgang zu stornieren.

A) Prüfung der Beschwerde

Die Beschwerdestelle muss nachweisen, dass die Bank die vom Legislativdekret Nr. 11/2010 vorgesehenen Informationspflichten eingehalten hat.

B) Abwicklung der Beschwerde

Die Abwicklung der Beschwerde erfolgt gemäß Vorgaben der Transparenzbestimmungen.

5.2) Miteinbeziehung der betroffenen 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 an den Kunden vor, signiert diese und legt sie dem Verantwortlichen der Beschwerdestelle zur Unterschrift vor; sollten Mitarbeiter ihren Pflichten nicht nachgekommen sein bzw. schwere Verfehlungen ihrerseits vorliegen, 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 von der „Beschwerde“ betroffene Organisationseinheit; falls notwendig, gibt sie in der Folge Anweisungen für die Gutschrift oder die Zahlung an den 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:

- gewährleisten, dass die Antwort innerhalb der von den Bestimmungen vorgesehenen Fristen erfolgt;

- im „Beschwerderegister“ den erfolgten Abschluss der Beschwerde und den Ausgang derselben eintragen (registrieren);
- die die Akte betreffende Dokumentation archivieren.

Mindestinhalt der Antworten:

- wird die Beschwerde für begründet erachtet, muss die Antwort die Maßnahmen enthalten, die die Bank plant 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 zu enthalten sowie die notwendigen Anleitungen betreffend die Möglichkeit das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF; der Kunde kann beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen nur dann Rekurs einreichen, wenn seit Einbringung der Beschwerde bei der Bank nicht mehr als 12 Monate vergangen sind) oder andere Formen außergerichtlicher Streitbeilegung anzurufen.

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

Falls die Beschwerde vom Präfekten eingebracht wurde, erfolgt die Antwort an den Präfekten als Beschwerdeführer.

7) BERICHT ÜBER DIE BEHANDELTEN BESCHWERDEN

Das Verfahren zur Abwicklung der Beschwerden sieht Verpflichtungen der Bank zur Mitteilung innerhalb der Bank selbst 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 ____ 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.