

ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

REGOLAMENTO

Regolamento dell'Ufficio Reclami
della RK Leasing Srl

Ufficio Reclami

Art. 1

1. È istituito presso la RK Leasing Srl, l'Ufficio Reclami, cui è preposto un responsabile.

2. A tale Ufficio la clientela può rivolgersi per qualunque questione derivante da rapporti intrattenuti con la società ed avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la società stessa abbia gestito operazioni o servizi, purché posti in essere nei due anni precedenti il giorno della presentazione del reclamo.

3. Per la società, il responsabile dell'Ufficio Reclami è la persona nominata dal consiglio di amministrazione; dalla persona non è adetta all'area commerciale. L'Ufficio è costituito presso la segreteria della società.

Art. 2

1. I reclami della clientela debbono essere inviati alla società per iscritto, mediante lettera, fax, E-mail o PEC (pec00107@Raiffeisen-legalmail.it).

2. Per la formulazione dei reclami possono essere utilizzati moduli standardizzati che la società mette a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l'identificazione certa del cliente.

3. L'Ufficio Reclami provvede ad evadere tempestivamente le richieste pervenute entro trenta giorni dalla data di ricezione della comunicazione di cui al comma 1.

GESCHÄFTSORDNUNG

Geschäftsordnung der Beschwerdestelle
der RK Leasing GmbH

Beschwerdestelle

Art. 1

1. Es ist bei der RK Leasing GmbH die Beschwerdestelle eingerichtet, der ein Verantwortlicher vorsteht.

2. An die Beschwerdestelle kann sich der Kunde mit einer jeden Frage wenden, die sich aus den mit der Gesellschaft unterhaltenen Geschäftsverbindungen ergibt und die eine Beanstandung über die Art der Abwicklung eines Geschäftes oder einer Leistung zum Gegenstand hat, sofern diese in den letzten zwei Jahren vor Einbringung der Beschwerde getätigt worden sind.

3. Für die Gesellschaft ist der Verantwortliche der Beschwerdestelle, die vom Verwaltungsrat ernannte Person; diese Person ist nicht im Handelsbereich tätig. Die Beschwerdestelle ist im Sekretariat der Gesellschaft eingerichtet.

Art. 2

1. Die Beschwerden der Kunden müssen der Gesellschaft schriftlich, mittels Schreiben, Fax, E-Mail oder PEC (pec00107@Raiffeisen-legalmail.it) übermittelt werden.

2. Für die Abfassung der Beschwerde können Standardvordrucke, die die Gesellschaft zur Verfügung der Kunden hält, verwendet werden. Auch die in einer anderen Form eingebrachten Beschwerden sind gültig, wenn sie die Personalien des Beschwerdeführers, die Gründe der Beschwerde und die Unterschrift oder eine analoge Angabe, die die sichere Identifizierung des Kunden ermöglicht, enthalten.

3. Die Beschwerdestelle sorgt dafür, dass die eingelangten Beschwerden rechtzeitig innerhalb von dreißig Tagen ab Eingang der unter Absatz 1 angeführten Mitteilung

4. Ove il reclamo sia ritenuto fondato, nella comunicazione della società devono essere indicati anche i tempi tecnici entro i quali questi si impegnano a provvedere alla sua sistemazione.

5. Il responsabile dell'Ufficio Reclami si mantiene costantemente aggiornato in merito agli orientamenti seguiti dal Arbitro Bancario Finanziario, attraverso la consultazione dell'Archivio elettronico delle sue decisioni; valuta i reclami anche alla luce dei predetti orientamenti.

Art. 3

1. La società pubblicizza il contenuto del presente Regolamento, in particolare mediante la messa a disposizione della clientela, presso il locale aperto al pubblico, di idonea documentazione, avente caratteristiche di asportabilità.

Art. 4

1. Salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Reclami, la procedura di cui al presente Regolamento è gratuita per il cliente.

2. Il cliente può, a sue spese, farsi assistere o rappresentare nella presentazione del reclamo.

Art. 5

1. Il ricorso all'Ufficio Reclami non priva il cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria, un organismo conciliativo, ovvero, ove previsto, un collegio arbitrale.

behandelt werden.

4. Wird die Beschwerde als begründet befunden, muss in der Mitteilung der Gesellschaft die notwendige Zeit angeführt werden, innerhalb der sie sich verpflichtet, für die Bereinigung zu sorgen.

5. Der Verantwortliche der Beschwerdestelle hält sich über die Entscheidungen des „Arbitro Bancario Finanziario“ auf dem laufenden, in dem er die entsprechende elektronische Datenbank konsultiert; er beurteilt die Beschwerden im Lichte der genannten Entscheidungen.

Art. 3

1. Die Gesellschaft veröffentlicht den Inhalt dieser Geschäftsordnung, im Besonderen durch die Bereitstellung für die Kunden im öffentlich zugänglichen Büroraum von geeigneten Unterlagen, die auch mitgenommen werden können.

Art. 4

1. Außer den Kosten für den Schriftverkehr mit der Beschwerdestelle ist das in dieser Geschäftsordnung geregelte Verfahren für den Kunden kostenlos.

2. Der Kunde kann sich auf eigene Kosten bei der Einreichung der Beschwerde helfen oder vertreten lassen.

Art. 5

1. Der Rekurs an die Beschwerdestelle beraubt den Kunden nicht der Möglichkeit, jederzeit die Gerichtsbehörde, eine Schlichtungsstelle oder, wenn vorgesehen, ein Schiedsgericht mit dem Streitfall zu betrauen.