

## **Beschwerdeverfahren und außergerichtliche Streitbeilegung**

Geschätzter Kunde,

die RK Leasing GmbH 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 uns eingerichtete Beschwerdestelle wenden:

Beschwerdestelle der  
RK Leasing GmbH  
39100 BOZEN, Obstplatz 13  
E-Mail Adresse ([rk-leasing@rolmail.net](mailto:rk-leasing@rolmail.net) [pec00107@Raiffeisen-legalmail.it](mailto:pec00107@Raiffeisen-legalmail.it))  
Fax 0471/301887

Ihre schriftlich verfasste Beschwerde kann auf dem Postwege, mittels Fax, E-Mail, PEC oder persönlich in unserem Büro eingereicht werden.

Für die Formulierung kann ein eigenes Beschwerdeformular verwendet werden, das im Büro zur Verfügung steht.

Die Beschwerde muss eine mit der RK Leasing GmbH 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.

Wird Ihre Beschwerde angenommen, so enthält das Antwortschreiben sowohl die Maßnahmen, die die RK Leasing GmbH 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.

Folgendes Instrument 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:

- im Falle der unzufriedenstellenden Antwort bzw. ermangelten Antwort seitens der RK Leasing GmbH, Einbringung des Rekurses nachdem mindestens 60 Tage seit Einbringung der schriftlichen Beschwerde verstrichen sind;
- Streitwert bis zum Betrag von 200.000 Euro, wenn ein Geldbetrag gefordert wird; verlangen Sie die Feststellung von Rechten, Pflichten und Befugnissen des Intermediärs, so ist keine Betragsgrenze vorgesehen;
- Geschäft oder Verhaltensweise, welche/s nach dem 01.01.2009 erfolgt ist;
- Einbringung des Rekurses innerhalb von 12 Monaten ab Einbringung der Beschwerde beim Intermediär;
- Streitfall wurde nicht bereits dem ordentlichen Gericht, einem Schiedsgericht oder einer Schlichtungsstelle vorgelegt.

Normalerweise muss der Rekurs 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 vorgesehenen 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](mailto:milano.abf.segreteriatecnica@bancaditalia.it)  
PEC: [milano@pec.bancaditalia.it](mailto:milano@pec.bancaditalia.it)

Wir erinnern auch daran, dass Sie den Rekurs uns mittels Einschreiben oder zertifizierter elektronischer Post zustellen müssen.

Der Rekurs ist unentgeltlich. Es fällt lediglich ein Spesenbeitrag von 20 Euro an. Dieser Betrag wird Ihnen von uns 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 (Guida pratica finden Sie auf der Homepage [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), bei den Filialen der Banca d'Italia sowie in unserem Büro.

## **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 RK Leasing GmbH 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 RK Leasing GmbH 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 RK Leasing GmbH 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 im Büro der RK Leasing GmbH.

## **3. 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.

18.10.2021

Ihre RK Leasing GmbH