

SÜDTIROLER VOLKSBANK AG

REGLEMENT BESCHWERDEN

Südtiroler Volksbank AG

Schlachthofstraße 55 · I-39100 Bozen
Grüne Nummer 800 585 600
Tel. aus dem Ausland +39 0471 996 315
gsinfo@volksbank.it
segreteria@pec.volksbank.it

www.volksbank.it

Banca Popolare dell'Alto Adige Spa

Via del Macello, 55 · I-39100 Bolzano
Numero Verde 800 585 600
Tel. dall'estero +39 0471 996 315
gsinfo@volksbank.it
segreteria@pec.volksbank.it

Muttergesellschaft der Bankengruppe Südtiroler Volksbank
Capogruppo del Gruppo Bancario Banca Popolare dell'Alto Adige
Handelsregister Bozen, Steuer- und MwSt.-Nr.: 00129730214
Registro Imprese Bolzano, codice fiscale e partita IVA: 00129730214
Eingezahltes Gesellschaftskapital: € 201.993.752
Capitale sociale interamente versato: € 201.993.752
ABI 05856 · Albo delle banche, Albo dei Gruppi bancari: 5856
SDI: ZS100U1 · LEI: 52990033C5FUEN4LMC06 · Mitglied / Aderente a:
Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi, Fondo Nazionale di Garanzia

Sehr geehrter Kunde,

unsere Bank hat, laut geltender Vorschriften, intern eine eigene Stelle für die Handhabung der Kundenreklamationen eingerichtet und ist bestimmten Organismen zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen, die zwischen Bank und Kunde entstehen könnten, beigetreten.

Im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung der den Kunden angebotenen Dienstleistungen, ermöglicht die Einrichtung einer Beschwerdestelle fristengerechte und exhaustive Antworten in Bezug auf eingereichte Beschwerden und eine erhöhte Sensibilisierung der Bank hinsichtlich Aufklärung eventuell festgestellter kritischer Aspekte – wobei die Qualität der Kundenbeziehung bewahrt werden soll.

Einreichung der Beschwerde an die Bank

Falls Sie der Bank ein Fehlverhalten oder Versäumnis vorwerfen und um einfach und schnell eine Lösung zu finden, können Sie die Filiale oder Ihren persönlichen Berater kontaktieren.

Wenn Sie es nicht für angebracht halten, genannten Kontakt aufzunehmen, oder wenn dieser nicht zum gewünschten Ergebnis geführt haben sollte, können Sie die Beschwerde auf einem der folgend angeführten Wege an eine der untenstehenden Adressen richten:

- 1) gewöhnlicher oder eingeschriebener Brief mit oder ohne Rückantwort an die:
Südtiroler Volksbank AG
Beschwerdestelle
Schlachthofstraße, 55
39100 Bozen (BZ)
- 2) gewöhnliche elektronische Post: ufficio-reclami@volksbank.it
- 3) zertifizierte elektronische Post: reclami@pec.volksbank.it
- 4) Fax: 0471 979188
- 5) Beschwerde-Formular, das in der Filiale zur Verfügung steht.

Die Beschwerde muss von Ihnen unterzeichnet sein, kann aber in Ihrem Interesse von einem Wirtschaftsverband, dem Sie angehören oder von einem Stellvertreter, den Sie dazu durch entsprechende Vollmacht ermächtigen, eingereicht werden. In solchen Fällen und in Ermangelung Ihrer Unterschrift muss der Beschwerde eine angemessene Dokumentation über die Legitimation des Dritten beigelegt werden.

Das Einreichen der Beschwerde an die Bank und der nachfolgende Ablaufprozess sind kostenlos.

Nach Eingang der Beschwerde wird Sie die Bank, mittels eingeschriebenen Briefs oder zertifizierter elektronischer Post informieren, dass die Beschwerde eingegangen ist und zur Kenntnis auch der Generaldirektion vorgelegt worden ist. Zusammen mit genannter Benachrichtigung erhalten Sie eine Kopie des vorliegenden Reglements.

Das Ergebnis der Beschwerde wird Ihnen mittels eingeschriebenen Briefs oder zertifizierter elektronischer Post innerhalb folgender Fristen, die ab dem Eingangsdatum der Beschwerde ablaufen, mitgeteilt:

- 60 Tage für Beschwerden bezüglich Bank- und Finanzgeschäfte, sowie Bank- und Finanzdienstleistungen;
- 15 Arbeitstage für Beschwerden bezüglich Zahlungsdienste. Sollte die Bank aufgrund einer ihr nicht zuschreibbaren Ausnahmesituation, nicht in der Lage sein, innerhalb von 15 Arbeitstagen zu antworten,

erhalten Sie eine vorläufige Antwort, in der die Bank den Grund der Verzögerung genauestens darlegt und die Frist (nicht mehr als 35 Tage) angibt, innerhalb welcher Sie eine endgültige Antwort erhalten werden;

- 60 Tage für Beschwerden bezüglich Anlagendienstleistungen;
- 45 Tage für Beschwerden bezüglich Versicherungsangelegenheiten.

Systeme zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen

Sollten Sie mit der Antwort der Bank nicht zufrieden sein, können Sie sich an folgende Schlichtungsorgane wenden:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**, für Streitfälle bezüglich Bank- und Finanzgeschäfte, sowie Bank- und Finanzdienstleistungen. Ausgeschlossen sind Streitfälle bezüglich Anlagendienstleistungen und bezüglich der anderen Sachverhalte, die laut Artikel 23, Absatz 4 der Gesetzesverordnung Nr. 58 vom 24. Februar 1998 nicht unter dem Titel VI des Bankeneinheitstextes (Testo Unico Bancario TUB) fallen. Dem ABF können alle Streitfälle vorgelegt werden, die die Aufklärung der Rechte, Pflichten und Befugnisse betreffen, unabhängig vom Wert der Beziehung, auf die sich der Streitfall bezieht. Wenn der Beschwerdesteller, aus welchem Grund auch immer, einen Schadenersatz fordert, fällt der Streitfall in die Zuständigkeit des ABFs, nur wenn der beantragte Betrag nicht höher ist als 200.000 Euro.
- **Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)**, für Streitfälle zwischen Investoren und Finanzvermittlern in Bezug auf den Verstoß der Sorgfalts-, Korrektheits-, Informations- und Transparenz-Pflichten von Seiten der Finanzvermittler in der Ausübung der Tätigkeiten, die im Teil II des „Testo Unico Finanziario (TUF)“ und in der Verordnung (EU) 2020/1503 und den diesbezüglichen Durchführungsbestimmungen geregelt sind, und der Verpflichtungen gemäß Artikel 13 und 14 der Verordnung (EU) 2014/1286 und der diesbezüglichen Durchführungsbestimmungen, einschließlich der grenzüberschreitenden Streitfälle und der Streitfälle, die Gegenstand der Verordnung (EU) 2013/524 sind. Ausgeschlossen vom Tätigkeitsbereich des Schlichtungsorgans sind Streitfälle, bei denen eine Geldforderung von über 500.000 Euro vorliegt.
Das Recht auf Rekurs-Einlegung kann nicht Verzicht-Gegenstand für den Anleger bilden und kann immer ausgeübt werden, auch wenn eventuelle Vertragsklauseln vorhanden sind, die die Schlichtung von Streitfällen über andere Organismen zur außergerichtlichen Einigung vorsehen.
- **Conciliatore Bancario Finanziario** bietet verschiedene Alternativen an, Probleme zwischen Kunde und Bank/Finanzvermittler anzugehen und zu lösen.

Es gibt auch noch weitere vom Gesetz vorgesehene Systeme zur außergerichtlichen Schlichtung von Streitfällen, einschließlich den vorbeugenden und obligatorischen Schlichtungsversuch.

Für Beschwerden, die die Vermittlung von Versicherungen betreffen, kann sich der Beschwerdesteller, bevor er die Justizbehörde oder andere Systeme zur außergerichtlichen Schlichtung einschaltet, an das Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS) wenden. Genaue Anleitungen sind auf der entsprechenden Webseite www.ivass.it abrufbar.

Die an die IVASS adressierten Beschwerden enthalten:

- die persönlichen Daten des Beschwerdestellers (Name, Nachname, Anschrift – wenn möglich auch die Pec-Adresse – eventuell die Telefonnummer);
- Angabe der Gesellschaft/en (Versicherungsgesellschaft oder Bank), deren Verhalten beanstandet wird;

- kurze und umfassende Beschreibung des Beschwerdegrundes;
- Kopie der Beschwerde, die dem Versicherungsvermittler bereits übermittelt worden ist und die eventuelle Rückantwort; weiters die Übermittlung, falls vorhanden, weiterer Dokumentation, die für die Behandlung des Vorfalles wichtig ist.

Bei Beschwerden bezüglich der Überprüfung der Einhaltung der Bestimmungen des Einheitstextes über die Finanzvermittlungstätigkeit und deren diesbezüglichen Durchführungsbestimmungen, die die ordnungsgemäße Abfassung des KID23 und den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten vorsehen und zwar von seiten der dazu befähigten Subjekte gemäß Artikel 1, Buchstabe w-bis) des Einheitstextes der Finanzvermittlungstätigkeit und der nachfolgenden Änderungen und Ergänzungen, kann sich der Beschwerdesteller, bevor er damit die Justizbehörde befasst oder die zuständigen außergerichtlichen Schlichtungsorgane anruft, an die **Consob, Abteilung Konsumentenschutz, Amt Consumer Protection** wenden und zwar im Rahmen und den Modalitäten der Webseite www.consob.it. Die Beschwerde, die schriftlich einzureichen ist, muss den Vor- und Nachnamen, die Anschrift (einschließlich E-Mail) und die Telefonnummer des Beschwerdestellers für eventuelle Rückfragen enthalten. Die Consob prüft jedoch auch anonym eingegangene Beschwerden, wenn dies für die Aufsicht nützlich ist. Die Beschwerde muss eine klare und prägnante Zusammenfassung des Vorfalles, den Beschwerdegrund und den Namen der Person, deren Handeln beanstandet wird, sowie alle anderen auf der Webseite angegebenen Informationen beinhalten.

Wir ersuchen Sie in unseren Filialen die von den einzelnen Organismen zur Verfügung gestellten Leitfäden und Formulare zu beantragen und darin Einsicht zu nehmen. Diese können auch auf den entsprechenden Webseiten sowie auf der Webseite der Bank (www.volksbank.it) konsultiert werden. Selbstverständlich stehen Ihnen unsere Filialmitarbeiter jederzeit gerne zur Verfügung.

Südtiroler Volksbank AG

Südtiroler Volksbank AG

Beschwerdestelle
Schlachthofstraße 55
39100 Bozen

www.volksbank.it
ufficio-reclami@volksbank.it
reclami@pec.volksbank.it
Fax: 0471 979 188

Arbitro Bancario Finanziario (ABF)

www.arbitrobancariofinanziario.it
Grüne Nummer: 800 196 969

Collegio di Milano

Via Cordusio, 5 – 20123 Milano
Tel.: 02.724.242.46 – Fax: 02.724.244.72

Collegio di Torino

Via Arsenale, 8 – 10121 Torino
Tel.: 011.551.85.90 – Fax: 011.551.85.72

Collegio di Bologna

Piazza Cavour, 6 – 40124 Bologna
Tel.: 051.643.01.20 – Fax: 051.643.01.45

Collegio di Roma

Via Venti Settembre, 97/e – 00187 Roma
Tel.: 06.4792.92.35 – Fax: 06.4792.94.208

Collegio di Napoli

Via Miguel Cervantes, 71 – 80133 Napoli
Tel.: 081.797.53.50 – Fax: 081.797.53.55

Collegio di Bari

Corso Cavour, 4 – 70121 Bari
Tel.: 080.573.15.10 – Fax: 080.573.15.33

Collegio di Palermo

Via Cavour, 131/A – 90133 Palermo
Tel.: 091.607.43.10 – Fax: 091.607.42.65

Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF)

Via Giovanni Battista Martini, 3
00198 Roma

www.acf.consob.it
info.acf@consob.it
acf@pec.consob.it
Tel: 06 8477850

Conciliatore Bancario Finanziario

Via delle Botteghe Oscure, 54
00186 Roma

www.conciliatorebancario.it
associazione@conciliatorebancario.it
mediazione@conciliatorebancario.it
Tel: 06-674821

IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni

Via del Quirinale, 21
00187 Roma

www.ivass.it
ivass@pec.ivass.it
email@ivass.it
Tel: 06 42 133 1
Fax: 06 42 133 206

Consob – Divisione Tutela del Consumatore – Ufficio Consumer Protection

Via G.B. Martini, 3 – 00198 Roma

Via Broletto, 7 – 20121 Milano

www.consob.it
consob@pec.consob.it
Fax: 068416703 – 068417707