

ZUSAMMENFASSENDE INFORMATION ZU DEN BESCHWERDEVERFAHREN UND ZUR AUSSERGERICHTLICHEN BEILEGUNG VON STREITFÄLLEN¹

Seit einigen Jahren ist die Bank dem **Abkommen zur Errichtung der Beschwerdestelle für die Kunden** beigetreten. Das Reglement des Abkommens sieht ein Verfahren zur Beilegung von Streitfällen vor, das eine Alternative zur Anrufung des Richters darstellt, wobei das Recht des Kunden, jederzeit die gerichtliche Behörde, ein Schlichtungsorgan oder ein Schiedsgericht anzurufen, unangetastet bleibt. In Anbetracht der mit 20. März 2011 in Kraft getretenen gesetzesvertretenden Verordnung Nr. 28/2010 kann die gerichtliche Behörde allerdings erst nachdem ein Schlichtungsversuch bei einem der im Register des Justizministeriums eingeschriebenen Organismus angestrebt worden ist angerufen werden.

Die Bank ist zudem der Banken- und Finanzschlichtstelle „ **Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR Conciliatore BancarioFinanziario**“ (Schlichtungsorgan, eingetragen unter Nr. 3 der Gremien die mit der Bearbeitung von Schlichtungsversuchen im Sinne des Art. 38 der gesetzesvertr. Verordnung Nr. 5 vom 17. Januar 2003 betraut wurden, sowie im Register der Schlichtungsbehörden des Justizministeriums gemäß gesetzesvertr. Verordnung Nr. 28/2010 eingetragen) mit Sitz in via delle Botteghe Oscure n. 54, 00186 Roma – Tel. 06/676481 - E-mail associazione@conciliatorebancario.it, beigetreten, die den Bankjury-Ombusman, die Schlichtungsverfahren und das Schiedsgericht verwaltet.

BESCHWERDEBÜRO DER SÜDTIROLER SPARKASSE

Bereits im Jahr 1993 hat unsere Bank ein Beschwerdebüro eingerichtet, das jede an die Bank gerichtete Beschwerde überprüft, die in Bezug auf deren Verhalten oder Unterlassung von den Kunden schriftlich, sofern klar identifizierbar, eingereicht wurde. Ziel dieser Einrichtung ist die Stärkung des gegenseitigen Vertrauensverhältnisses.

Der Kunde kann sich an das oben erwähnte Büro unter folgender Adresse

**Beschwerdebüro der
SÜDTIROLER SPARKASSE AG
Sparkassenstraße 12
39100 Bozen**

wenden, falls eventuelle Probleme nicht durch unsere Geschäftsstellen oder den persönlichen Berater gelöst werden konnten, und zwar über

- den normalen Postweg oder die persönliche Aushändigung bei der kontoführenden Geschäftsstelle oder dem Berater;
- E-mail, wobei ein Formblatt auszufüllen ist, das auf unserer Homepage www.sparkasse.it, unter „Kontakt“ zur Verfügung steht;
- zertifizierte Post “servizio.legale@pec.sparkasse.it“

¹ Die Beschwerdeverfahren betreffen sowohl die Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen als auch die Wertpapierdienstleistungen.

Das Beschwerdebüro wird den Antrag innerhalb von 30 Tagen ab dem Tag des Eingangs der Beschwerde bearbeiten. Betrifft die Beschwerde Wertpapierdienstleistungen beträgt die genannte Frist hingegen 60 Tage.

Eine schriftliche Beschwerde betreffend den „PENSIONSFONDS FÜR DIE ANGESTELLTEN DER SÜDTIROLER SPARKASSE AG“ kann, zu den oben beschriebenen Modalitäten, von den Eingeschriebenen im Fonds an das Beschwerdebüro gerichtet werden und wird innerhalb von 45 Tagen ab Datum der Einreichung der Beschwerde bearbeitet.

Sollte der Eingeschriebene am Fonds eine Drittperson (z.B. Rechtsanwalt) zur Einreichung der Beschwerde bevollmächtigt haben, sind auch die Personalangaben dieser Drittperson sowie eine Ablichtung der erteilten Vollmacht beizulegen, damit die Beschwerde bearbeitet werden kann.

Erscheint die Beschwerde als gerechtfertigt, werden im Antwortschreiben auch die Maßnahmen angeführt, welche die Bank zur Erledigung der Angelegenheit zu ergreifen gedenkt sowie die technischen Fristen, innerhalb welcher diese realisiert werden sollen.

Im Falle einer ungerechtfertigten Beschwerde werden im Antwortschreiben die Gründe für die Zurückweisung sowie sämtliche Informationen hinsichtlich der möglichen Inanspruchnahme von Formen der außergerichtlichen Beilegung der Streitfälle angeführt.

1 Streitfälle betreffend den Bank- und Finanzbereich

Nachdem der Kunde eine Beschwerde betreffend den Bank—und Finanzbereich eingereicht hat und falls er mit dem Ergebnis nicht zufrieden ist oder nach 30 Tagen keine Antwort von der Bank erhalten hat, kann er sich an folgende Einrichtungen wenden:

- an den **Banken- und Finanzschiedsrichter - Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**; um in Erfahrung zu bringen, wie man den Schiedsrichter anruft und dessen Kompetenzbereich zu kennen, kann man die Homepage www.arbitrobancariofinanziario.it einsehen, bei den Filialen der Banca d'Italia Informationen einholen oder bei der Bank nachfragen.
- an die **Banken- und Finanzschlichtstelle** - „Associazione per la soluzione delle controversie bancarie finanziarie e societarie – ADR Conciliatore BancarioFinanziario“, eingetragen unter der Nr. 3 des beim Justizministerium geführten Registers; das Reglement der Banken- und Finanzschlichtstelle kann auf der Homepage www.conciliatorebancario.it eingesehen oder bei der Bank angefordert werden;
- an jedes andere spezialisierte Gremium, das im eigenen, vom Justizministerium geführten Register eingetragen ist. Das Verzeichnis der Schlichtungsgremien ist auf der Homepage www.giustizia.it verfügbar.

Der [Leitfaden zum ABF](#) und das **Reglement der Banken- und Finanzschlichtstelle**, stehen dem Kunden in jeder Filiale und auf der Homepage der Bank zur Verfügung.

2 Streitfälle betreffend Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiergeschäfte

Nachdem der Kunde eine Beschwerde betreffend die Wertpapierdienstleistungen und Wertpapiergeschäfte eingereicht hat und falls er mit dem Ergebnis nicht zufrieden ist oder nach 60 Tagen keine Antwort von der Bank erhalten hat, kann er sich an folgende Einrichtungen wenden:

- an die **Schlichtungs- und Schiedsrichterkammer** bei der Consob, für Streitfälle, welche die Einhaltung der Informations-, Korrektheits- und Transparenzpflicht bei den vertraglichen Verbindungen mit den Anlegern betreffen. Die Informationen zur Schlichtungs- und Schiedsrichterkammer sind auf der Homepage www.camera-consob.it verfügbar;
- an die Schlichtstelle Arbitro Controversie Finanziarie ACF. Um in Erfahrung zu bringen, wie man die Schlichtstelle ACF anruft, kann man die Homepage der Consob www.acf.consob.it einsehen;
- an jedes andere spezialisierte Gremium, das im eigenen, vom Justizministerium geführten Register eingetragen ist. Das Verzeichnis der Schlichtungsgremien ist auf der Homepage www.giustizia.it verfügbar.

Die **operativen Weisungen der Schlichtungs- und Schiedsrichterkammer bei der Consob** und das **Reglement der Schlichtstelle Arbitro Controversie Finanziarie ACF** stehen dem Kunden in jeder Filiale und auf der Homepage der Bank zur Verfügung.

3 Streitfälle betreffend die Versicherungsvermittlung

Nachdem der Kunde eine Beschwerde betreffend die Versicherungsvermittlung eingereicht hat und falls er mit dem Ergebnis nicht zufrieden ist oder nach 45 Tagen keine Antwort von der Bank erhalten hat, kann er sich an folgende Einrichtungen wenden

- an das IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; die Informationen zu den Modalitäten für die Einreichung der Beschwerde an das IVASS, und die jeweiligen Formblätter stehen auf der Homepage www.ivass.it zur Verfügung;
- an jedes andere spezialisierte Gremium, das im eigenen, vom Justizministerium geführten Register eingetragen ist. Das Verzeichnis der Schlichtungsgremien ist auf der Homepage www.giustizia.it verfügbar.
- An die Aufsichtskommission der Pensionsfonds - COVIP (www.covip.it) für die von den Eingeschriebenen eingereichten Meldungen betreffend den "Fonds für die Angestellten der Südtiroler Sparkasse AG".