



Zusatzrentenfonds der Beschäftigten von Arbeitgebern,
die im Gebiet Trentino-Südtirol tätig sind
Eingetragen im Album der Rentenfonds unter Nummer 93

DIENSTCHARTA

Vom Verwaltungsrat des Laborfonds genehmigt am 20. Oktober 2009

1. Vorwort

1.1 Der Rentenfonds Laborfonds

1.2 Die Dienstleistungen des Rentenfonds

1.3 Die Dienstcharta

2. Grundsätze

2.1 Gleichbehandlung und Unparteilichkeit

2.2 Kontinuität

2.3 Mitgliedschaft

2.4 Kundenfreundliches Verhalten

2.5 Wirksamkeit und Effizienz

2.6 Klarheit und Verständlichkeit der Inhalte

2.7 Grundlegende Eigenschaften der Dienstleistungen

3. Qualitätsstandard der Dienstleistungen

3.1 Zweisprachigkeit

3.2 Übliche Bearbeitungszeiträume in der Beziehung zu den Kunden

3.3 Bereitstellung der Dienstleistungen

3.4 Fristversäumnisse

4. Kundeninformationen

5. Schutz des Kunden: Beschwerdeverfahren; Beschwerdestelle; Außergerichtliches Schlichtungsverfahren bei Streitigkeiten

5.1 Gegen den Rentenfonds vorgebrachte Beschwerden

5.2 Beschwerdestelle des Rentenfonds

5.3 Außergerichtliche Schlichtungsverfahren

6. Pauschaler Schadensersatz bei Nichteinhaltung von Standards laut Tabelle 1 / Anhang

7. Bewertung der Zufriedenheit der Kunden

8. Beratungsdienstleistungen für die Kunden

9. Gültigkeit der Dienstcharta des Rentenfonds. Änderungen

Anhang:

+ Tabelle 1 – Übersicht über die Qualitätsstandards

+ Beschwerdeformular

+ Zusammenfassung der Dienstcharta

1. VORWORT

1.1 DER RENTENFONDS LABORFONDS

Der „Rentenfonds Laborfonds“ genannte Zusatzrentenfonds für Beschäftigte von Arbeitgebern, die im Gebiet der Region Trentino-Südtirol tätig sind (im Folgenden „Rentenfonds“ oder „Laborfonds“) ist ein Zusatzrentenfonds im Sinne des gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 252/2005 i.d.g.F.. Der Rechtssitz des Rentenfonds ist in Bozen, Mustergasse 11/13.

Laborfonds hat am 19. April 2000 mit Beschluss der Rentenfondsaufsichtsbehörde (COVIP) seine Tätigkeit aufgenommen. Der Fonds ist im Verzeichnis der Rentenfonds unter der Nummer 93 eingetragen.

Laborfonds profitiert von den Bestimmungen des Regionalgesetzes Trentino-Südtirol vom 27. Februar 1998, Nr. 3 und ist zu diesem Zweck vertragsgebunden mit der PensPlan Centrum AG (im Folgenden „Centrum“), welche Dienstleistungen wie Logistik, Verwaltung und Buchhaltung erbringt.

Die PensPlan Centrum AG, das Dienstleistungsunternehmen von Laborfonds, hat als erste Gesellschaft des Sektors, die Qualitätsbescheinigung ISO 9001 für folgenden Anwendungsbereich erhalten: *„Planung und Erbringung von Dienstleistungen, die mit dem Betreiben von Rentenfonds zusammenhängen: Technische Beratung für den Betrieb der Bereiche Verwaltung und Buchhaltung von Rentenfonds; Dienstleistungen in den Bereichen Koordinierung und Förderung der Tätigkeit von Rentenfonds sowie Informationen über Zusatzvorsorge“.*

Aufgrund der mit der PensPlan Centrum AG hinsichtlich der Abwicklung der logistischen, administrativen und buchhalterischen Dienstleistungen getroffenen Vereinbarung wendet Laborfonds die Standards an, auf die in der Dienstcharta des Centrum Bezug genommen wird. Die Einhaltung der Standards wird den Kunden gegenüber durch den benannten Vertrag zwischen Centrum und Laborfonds gewährleistet. Laborfonds verpflichtet sich seinen Kunden gegenüber, jede Anfrage noch am Tag ihres Eingangs oder am darauffolgenden Tag zu bearbeiten und in jedem Fall – falls eine Bearbeitung innerhalb dieser Fristen objektiv unmöglich ist – so schnell wie möglich, um zu gewährleisten, dass das Centrum die Anfragen in Übereinstimmung mit den vorgesehenen Standards bearbeiten kann. Für die verspätete Bearbeitung von Anfragen übernimmt Laborfonds dem Kunden gegenüber die Verantwortung, unter besonderer Berücksichtigung der Rückerstattung wie unter Punkt 6.

1.2 DIE DIENSTLEISTUNGEN DES RENTENFONDS

Die Aufgaben des Rentenfonds dienen der Erfüllung der im Statut der Gesellschaft aufgeführten Ziele, in Übereinstimmung mit den geltenden gesetzlichen Vorschriften und der angestrebten Heranreifung der Zusatzrente. Der Rentenfonds erbringt, auch über das Centrum, folgende Dienstleistungen:

- + die Ausübung jeder Verwaltungstätigkeit, die die Ausübung der Aufgaben der Organe der Gesellschaft ermöglicht;
- + die Bereitstellung der Verwaltungs-, Buchhaltungs-, Logistik- und Beratungsdienstleistungen zugunsten der Mitglieder und der potentiellen Mitglieder;
- + die Bereitstellung von Informationen und Werbematerial über den Rentenfonds sowie allgemein zur Zusatzvorsorge
- + die Ausübung beratender Tätigkeit hinsichtlich des Vorsorgesparens zugunsten der Mitglieder oder der potentiellen Mitglieder.

Die Dienstleistungen des Rentenfonds richten sich an Mitglieder sowie an potentielle Mitglieder.

1.3 DIE DIENSTCHARTA

Die Dienstcharta beinhaltet die Pflichten, die der Rentenfonds dem Kunden gegenüber übernommen hat im Hinblick auf den Qualitätsstandard der erbrachten Dienstleistungen. Vorrangiges Ziel des Rentenfonds ist die dauerhaft angelegte Verbesserung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen. Ziel der vorliegenden Dienstcharta ist es, die Rechte der Kunden hinsichtlich der Dienstleistungen festzulegen und zu gewährleisten.

Die vorliegende Dienstcharta erfüllt in höchstem Maße die Ansprüche der Qualitätsförderung und ist in Übereinstimmung mit den Prinzipien der Erfüllung öffentlicher Dienstleistungen laut Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 verfasst.

Soweit möglich wird in der Dienstcharta das „*allgemeine Bezugsschema für die Anlage von öffentlichen Dienstchartas im Bereich der Vorsorge und Fürsorge*“ (veröffentlicht im Amtsblatt Nr. 4 vom 5. Januar 1996) miteinbezogen. Die Dienstcharta ist des Weiteren unter Beachtung der Grundsätze der Einrichtungen zur Beilegung außergerichtlicher Verbraucherrechtsstreitigkeiten erstellt wie sie aus dem gesetzesvertretenden Dekret Nr. 206 vom 6. September 2005 (sogenannter „Verbraucherkodex“) und aus den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 1998/257/EG vom 30. März 1998 sowie Nr. 2001/310/EG vom 4. April 2001 hervorgehen.

Die Dienstcharta trägt den grundlegenden Qualitätseigenschaften Rechnung, sowohl unter Bezugnahme auf die Eigenschaften der Dienstleistungen, als auch hinsichtlich der Dienstleistungen, wie sie in der Beziehung zwischen Rentenfonds und Kunde enthalten sind. Die Dienstcharta erfüllt folgende Aufgaben:

- + gesetzlicher Schutz der Kunden des Rentenfonds
- + Qualitätssteigerung der vom Rentenfonds erbrachten Dienstleistungen
- + Schaffung einer Vertragsgrundlage zwischen Kunden und Rentenfonds
- + Motivierung der Mitarbeiter des Fonds im Hinblick auf die Grundsätze und Werte von Effizienz und Wirksamkeit.

2. GRUNDSÄTZE

2.1 GLEICHBEHANDLUNG UND UNPARTEILICHKEIT

Der Rentenfonds übt seine Tätigkeit entsprechend seines Statuts unter Berücksichtigung der Gleichbehandlung aller Kunden aus sowie unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Gleichstellung des Fonds selbst mit dem Kunden. Im Verhältnis zwischen Rentenfonds und Kunden wird vorschriftsmäßig nicht nach Geschlecht, Rasse, Sprache, Religion und politischer Einstellung unterschieden. Der Rentenfonds garantiert allen Kunden im Rahmen der gesamtstaatlichen und regionalen Gesetze Gleichheit in der Behandlung bei gleichen Grundbedingungen.

Der Rentenfonds verpflichtet sich, allen Bürgern Gleichheit in der Behandlung zu garantieren, sei es im direkten Verhältnis in den jeweiligen Sitzen, sei es im indirekten Verhältnis, welches sich mit dem Fortschreiten der Aktivitäten des Fonds ergibt. Besonderes Augenmerk wird – auch hier unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichbehandlung – auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen, von Senioren und von sozial schwachen Kunden gerichtet.

Der Rentenfonds verpflichtet sich seinen Kunden gegenüber zu objektiv gerechter und unparteiischer Behandlung.

2.2 KONTINUITÄT

Der Rentenfonds verpflichtet sich vorrangig zu einer dauerhaften und regelmäßigen Ausübung seiner Dienstleistungen, wobei eine etwaige Unterbrechung dieser Tätigkeit, die in erster Linie

auf eine Aktualisierung des Computersystems zurückzuführen wäre, auf ein Minimum verringert werden soll. Durch eine derartige Unterbrechung soll der Schaden des Kunden auf ein Minimum reduziert werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Zusatzvorsorge auf einen langfristigen Zeitraum ausgerichtet ist, wendet der Rentenfonds Lösungen an, die ein Schritthalten der Qualität der angebotenen Dienstleistungen mit den gesetzlichen Neuerungen und den Entwicklungen von Technik und Informationssystemen ermöglichen.

2.3 TEILNAHME

Der Rentenfonds ist sich der Tatsache bewusst, dass die Teilnahme der Kunden am Rentenfonds eine wichtige Quelle für den Fonds selber, wie auch für ein optimales Einhalten der Leistungsstandards und der angebotenen Dienstleistungen darstellt.

Der Rentenfonds fördert und erleichtert, auch über die Verbände, bei denen die Kunden Mitglieder sind, ihre Teilnahme am Fonds. Dies dient der Sicherung der korrekten Durchführung der Dienstleistungen. Im Besonderen bezieht Laborfonds regelmäßig durch Mitteilungen und diesbezügliche Versammlungen hinsichtlich der Verwaltung des Fonds und strategischer Entscheidungen diejenigen Arbeitnehmer- und Arbeitgeberverbände mit ein, die das Gründungsabkommen des Fonds mit unterzeichnet haben. Mit der Verordnung zwecks Anwendung der Durchführungsbestimmungen auf dem Gebiet der Zusatzvorsorge (Dekret des Präsidenten der Region vom 4. November 2002, Nr. 16/L) wurde als konkretes Instrument für die Zusammenarbeit und Koordinierung zwischen der Region – und für diese die PensPlan Centrum AG – und allen anderen Gründungsparteien sowie allen am Projekt PensPlan beteiligten Rentenfonds das Koordinierungskomitee gegründet. Des Weiteren wurden das Komitee zur Unterstützung der Beitragszahlung sowie ein entsprechendes Ausführungskomitee gegründet. Zur Teilnahme kann der Kunde Schriftstücke und Dokumente einbringen, Beobachtungen darlegen, Beschwerden einreichen und Bemerkungen und Vorschläge zur Verbesserung der Dienstleistungen machen. Der Kunde ist berechtigt, Zugang zu allen Informationen über den Fonds zu erhalten, die ihn selber betreffen.

Hinsichtlich der Beziehung zum Kunden sind die Mitarbeiter des Rentenfonds verpflichtet, sowohl in persönlichen Gesprächen als auch bei Telefonaten ihre Personalien anzugeben. An den Arbeitsplätzen befinden sich für jeden Mitarbeiter Namensschilder, die für die Kunden, welche die Gesellschaftssitze betreten, deutlich sichtbar sind.

2.4 KUNDENFREUNDLICHES VERHALTEN

Der Rentenfonds verpflichtet sich im Umgang mit dem Kunden zu besonderem Entgegenkommen. Den Mitarbeitern sind, zur Erleichterung der Ausübung seiner Rechte und zur Erleichterung der Bearbeitung der Anfragen, entsprechende Anweisungen gegeben. Maßgebliches Ziel ist es, die eigene Betätigung zu strukturieren, wobei als kleinster gemeinsamer Nenner die Bedürfnisse der im kulturellen und sozialen Umfeld schwächsten Personen zu gelten haben. Dieser Grundsatz dient der Vermeidung von Ausschlüssen aus dem Fonds und wird insbesondere auch hinsichtlich der Sprachfrage angewendet. Zu diesem Zweck verpflichtet sich der Rentenfonds, den Kunden Gesprächspartner in deutscher und italienischer Sprache zu Verfügung zu stellen, vorzugsweise in der jeweiligen Muttersprache des Kunden.

2.5 WIRKSAMKEIT UND EFFIZIENZ

Der Rentenfonds verfolgt als strategisches Ziel die fortlaufende Verbesserung der Effizienz und der Wirksamkeit der Dienstleistungen. Als zielführende Mittel werden die funktionalsten Lösungen in den Bereichen Technologie, Organisation und Verfahren angewendet.

2.6 KLARHEIT UND VERSTÄNDLICHKEIT DER INHALTE

Der Rentenfonds verpflichtet sich, bei den Gesprächen und in jeder Beziehung mit dem Kunden zu größtmöglicher Klarheit und Einfachheit in der Sprache.

2.7 GRUNDLEGENDE EIGENSCHAFTEN DER DIENSTLEISTUNGEN

Die grundlegenden Eigenschaften der vom Rentenfonds angebotenen Dienstleistungen werden im Folgenden aufgeführt, als Erklärungen/Bestandteil des Statuts/der Geschäftsordnung, und kann in den Sitzten der Gesellschaft erfragt sowie im Internet unter www.laborfonds.it abgerufen werden.

Dienstleistungen bei der Einschreibung in den Rentenfonds

Information sowie Förderung der Beitritte

Verwaltung der Beitrittsformulare

Dienstleistungen für die Dauer der Mitgliedschaft im Rentenfonds

Es werden alle für den Betrieb des Rentenfonds erforderlichen Dienstleistungen ausgeführt:

- + die Verwaltung des Fonds, auch hinsichtlich der Beziehungen zu den Mitgliedern;
- + die Erledigung der Buchhaltung, den Stand der persönlichen Positionen eingeschlossen;
- + die logistische Unterstützung sowie beratende Tätigkeit der Fonds sowie gegenüber den Kunden;
- + die Beziehung zu den Aufsichtsorganen.

Nach der Pensionierung erbrachte Leistungen

Auszahlung der Leistungen.

3. QUALITÄTSSTANDARD DER DIENSTLEISTUNGEN

Die im Folgenden aufgeführten Qualitätsstandards für Dienstleistungen der Zusatzvorsorge haben das Ziel, das Verhältnis zwischen Rentenfonds und Kunden transparent zu gestalten und gegenseitige objektive Bezugsparameter zu schaffen. Diese Standards, die zweckmäßigerweise bekannt gemacht werden, stellen ein Instrument zur Sicherstellung der Wirksamkeit und Effizienz der Dienstleistungen dar und dienen somit dem Interesse des Kunden.

Die Standards beziehen sich auf die Bereiche Zweisprachigkeit, Dauer der Beziehung mit dem Kunden, Zugang zu den Dienstleistungen sowie die Gestaltung der Beziehungen zu den Kunden.

3.1 ZWEISPRACHIGKEIT

Im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen ist die volle und ständige Abwicklung aller Dienstleistungen und Aktivitäten des Rentenfonds sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache innerhalb der Grenzen der Sinnhaftigkeit und Angemessenheit, gewährleistet.

Sollte der Kunde ausschließlich in deutscher oder italienischer Sprache sprechen wollen, muss er dies ausdrücklich anfordern. Im Falle, dass kein Mitarbeiter, der den Anforderungen des Kunden gerecht werden könnte, sofort verfügbar ist, kann der Kunde seine Telefonnummer hinterlassen und wird dann von der PensPlan Centrum AG zurückgerufen oder er kann einen Termin mit einem Mitarbeiter vereinbaren, der seinen Anforderungen in Hinsicht auf die zu verwendende Sprache gerecht wird.

3.2 ÜBLICHE BEARBEITUNGSZEITRÄUME IN DER BEZIEHUNG ZU DEN KUNDEN

Die Bearbeitungsdauer, wie sie im folgenden aufgeführt ist, ist als Nettozeitangabe der Zeit zu verstehen, die zur Erteilung von Ermächtigungen oder Genehmigungen oder zum Erlangen von Unterlagen oder Antworten durch Dritte (siehe z.B. öffentliche Behörden im Allgemeinen, NFAÖV/INPDAP, NISF/INPS, usw.) notwendig ist, sowie zur Erstellung von Bauwerken oder anderen Auflagen zu Lasten des Kunden. Sollten Schwierigkeiten bei der Einhaltung der verbindlichen oder dem Kunden bereits mitgeteilten Fristen auftreten, die auf höhere Gewalt oder auf Dritte zurückzuführen sind (einschließlich gesetzlicher Neuregelungen, die Auswirkungen auf den Arbeitsablauf haben), so wird der Rentenfonds dem Kunden den neuen verbindlichen Termin so schnell wie möglich mitteilen. Die angegebenen Höchstzeiträume sind gültig, sofern keine Erweiterung oder Aktualisierung der angewendeten Software notwendig ist. Die als Standard in der Dienstcharta im Folgenden benannten Zeiten sind, sofern keiner weiterer Spezifizierungen, in Kalendertagen angegeben. Für alle eingegangenen oder ausgehenden Unterlagen ist das jeweilige Protokoll des Rentenfonds maßgeblich.

3.2.1 BEARBEITUNGSZEITEN VON DIENSTLEISTUNGEN FÜR MITGLIEDER DES FONDS SOWIE FÜR NICHTMITGLIEDER

Aufnahmeanträge: 15 Tage

Anträge auf Leistung oder Ablöse: 6 Monate ab dem Empfangsdatums des letzten für die Bearbeitung des Antrags notwendigen Dokument

Anfragen hinsichtlich des Standes der persönlichen Position: 1 Monat.

Die Höchstdauer zur Bearbeitung von Anfragen anderer Art beträgt sowohl für Mitglieder wie für Nichtmitglieder des Fonds einen Monat, soweit in der Dienstcharta nicht anders vermerkt.

3.2.2 BEARBEITUNGSZEITEN FÜR INFORMATIONEN, KOMMUNIKATION UND FÖRDERUNG

Anfragen, die aufgrund ihrer etwaigen Komplexität oder aus Gründen der Privacy nicht telefonisch beantwortet werden können, müssen schriftlich oder per E-Mail eingereicht werden bzw. im Rahmen einer Beratung, nach vorheriger Terminvereinbarung, bei den Gesellschaftssitzen und den Infopoints.

Bearbeitungszeit für per E-Mail eingegangene Anfragen: 14 Tage.

Längste Wartezeit für Beratungsgespräche: 14 Tage.

3.3 BEREITSTELLUNG DER DIENSTLEISTUNGEN

3.3.1 MÖGLICHKEITEN DES BEITRITTS ZUM FONDS UND ANDERE GESCHÄFTSVORGÄNGE

Der Beitritt zum Rentenfonds sowie andere damit zusammenhängende Geschäftsvorgänge sind zu den im Folgenden angegebenen Öffnungszeiten möglich: an den Werktagen Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 12:30 Uhr sowie von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr.

An den Werktagen Montag bis Freitag ist von 8:30 Uhr bis 12:30 sowie von 14:00 Uhr bis 17:30 Uhr die telefonische Bearbeitung von Anfragen unter der Nummer 0471/068787 bzw. 0471/317600 für Bozen oder der Nummer 0461/274818 bzw. 0461/274800 für Trient möglich, soweit dies den Vorschriften des Gesetzes und des Statuts nicht widerspricht und soweit die persönliche Anwesenheit des Kunden für die Leistung von Unterschriften oder hinsichtlich der Aushändigung von Unterlagen nicht erforderlich ist. Aufnahmeverfahren können auch im Schriftverkehr erledigt werden.

Die Öffnungszeiten der Büros können, auch in Bezug auf einzelne Sitze, zum Vorteil für die Kunden geändert werden. In diesem Fall werden die neuen Öffnungszeiten rechtzeitig mitgeteilt.

3.3.2 ERLEICHTERUNG DER VERFAHREN FÜR BESTIMMTE PERSONENGRUPPEN

Älteren Bürgerinnen und Bürgern mit motorischen Schwierigkeiten sowie behinderten Menschen wird besondere Hilfestellung geleistet: Für das Leisten von Unterschriften für den Beitritt, bei Änderungen und für die Erledigung anderer Geschäftsvorfälle kommen Mitarbeiter des Rentenfonds zum Kunden nach Hause, um dort die notwendige Bearbeitung vorzunehmen und dem Kunden den Weg zum Sitz der Gesellschaft zu ersparen.

3.3.3 EINHALTUNG DER VEREINBARTEN TERMINE

Termine für Informationsgespräche, für den Beitritt und zu allen anderen mit der Zusatzrente zusammenhängenden Themen werden innerhalb des angegebenen Höchstzeitraumes für den jeweiligen Vorgang vereinbart, sofern der Kunde nicht ausdrücklich einen Termin zu einem späteren Zeitpunkt wünscht. Der Kunde wird gebeten, sich einen Zeitabschnitt von maximal vier Stunden freizuhalten.

Der Rentenfonds ist zur Einhaltung der vereinbarten Besprechungstermine verpflichtet.

3.3.4 KUNDENINFORMATION

Für Informationen oder bei Fragen juristischer, steuerlicher oder verwaltungstechnischer Art zu Themen der Zusatzvorsorge im Allgemeinen, zum Projekt PensPlan, zum Rentenfonds Laborfonds, zum Stand der persönlichen Position oder für das Einreichen von Beschwerden kann sich der Kunde an folgende Anschriften wenden:

- a) an die Sitze der Gesellschaft zu den unter 3.3.1 angegebenen Öffnungszeiten
- b) telefonisch unter der Nummer 0471/068787 bzw. 0471/317600 für Bozen oder der Nummer 0461/274818 bzw. 0461/274800 für Trient, ebenfalls zu den unter 3.3.1 angegebenen Zeiten
- c) schriftlich (auch per E-Mail).

3.3.6 BEANTWORTUNG SCHRIFTLICHER KUNDENANFRAGEN

Eine Beantwortung schriftlich gestellter Anfragen zu Informationen über die Zusatzvorsorge oder über den Rentenfonds Laborfonds wird innerhalb eines Höchstzeitraumes von 14 Tagen zugesichert.

Maßgeblich hierfür ist das Datum des Erhalts der schriftlichen Ansuchen und des Versands der entsprechenden Antworten seitens des Rentenfonds Laborfonds.

Sollte der Umfang der Antwort die Einhaltung des Zeitraumes unmöglich machen, so informiert der Rentenfonds den Kunden rechtzeitig über den Stand der Sache. Die Mitarbeiter stehen jedoch für kurzfristig zu erteilende Informationen und Antworten zur Verfügung.

3.3.7 BEANTWORTUNG VON KUNDENBESCHWERDEN

Siehe unter Punkt 5.2.

3.3.8. BERICHTIGUNG VON FEHLERN IN DER SACHBEHANDLUNG

Berichtigung von vom Rentenfonds begangenen Fehlern in der Sachbehandlung: innerhalb von 14 Tagen nach Feststellung des Fehlers.

3.4 FRISTVERSÄUMNISSE

In den unter 3.2.1., 3.2.2., 3.3.5., 3.3.6., 3.3.7. sowie 5.2. angeführten Fällen, in denen die angegebenen Zeiträume aus technischen Gründen oder aufgrund besonderer Schwierigkeiten nicht eingehalten werden können, wird der Kunde schriftlich unter Benennung der Gründe davon

in Kenntnis gesetzt. Die Pflicht, auf alle eingegangenen Anfragen zu antworten, bleibt weiterhin bestehen.

4. KUNDENINFORMATION

Der Rentenfonds sieht vor, den Kunden in größtmöglichem Umfang Zugang zu Informationen zu verschaffen. Zu diesem Zweck werden die fortschrittlichsten Informationstechnologien angewendet, die dem Kunden einen einfachen Zugang erleichtern sollen.

Auf folgende Weise wird dem Kunden ein durchgehender Zugang zu ihn betreffenden Informationen über die vom Fonds ergriffenen Maßnahmen und Initiativen gewährleistet:

- a) Im Rahmen der Bearbeitung der Anträge zum Beitritt wird der Kunde über die gesamtstaatlichen und regionalen gesetzlichen Vorschriften zur Zusatzvorsorge informiert. Zudem erhält der Kunde Informationen über die im Statut und in der Geschäftsordnung des Rentenfonds enthaltenen Vorschriften sowie in den weiteren von den Rechtsquellen des Fonds vorgesehenen Unterlagen, die zudem in den Sitzen erhältlich sowie auf der Internetseite www.laborfonds.it abrufbar sind
- b) bei den Sitzen direkt sowie telefonisch oder über das Internet (www.laborfonds.it) können Informationen zu folgenden Themen abgefragt werden: gesamtstaatliche Gesetze zur Zusatzvorsorge, Maßnahmen und Ausrichtung der Rentenfondsaufsichtsbehörde (COVIP) sowie anderer Aufsichtsbehörden, Regionalgesetz zur Förderung der Zusatzvorsorge sowie die entsprechende Verordnung, Statut und weitere gesetzliche Bestimmungen des Rentenfonds Laborfonds, Stand der persönlichen Position, etwaige andere, den Kunden betreffende Informationen, unter Berücksichtigung der Privacy
- c) durch Korrespondenz auch bei schriftlichen oder per E-Mail eingegangenen Anfragen
- d) durch Informationszugang über die Internetseite www.laborfonds.it. mit der Möglichkeit, Anfragen an folgende Adresse zu richten: info@laborfonds.it
- e) durch Verteilung von themenrelevanten Broschüren und Mitteilungen an die Kunden
- f) durch Veröffentlichung themenrelevanter Artikel in der lokalen Presse
- g) durch Anbringung von Plakaten
- h) durch öffentliche Veranstaltungen bei Körperschaften, Verbänden, Betrieben und Arbeitgebern.

5. SCHUTZ DES KUNDEN: BESCHWERDEVERFAHREN; BESCHWERDESTELLE; AUSSERGERICHTLICHES SCHLICHTUNGSVERFAHREN BEI STREITIGKEITEN

5.1 EINGANG VON BESCHWERDEN AN DEN RENTENFONDS

Eventuelle Beschwerden über fehlerhafte Leistungen oder Verletzung der in vorliegender Dienstcharta angeführten Grundsätze können schriftlich auch per Fax, sowie über einen vom Beschwerdeführer benannten Vertreter, wobei ausdrücklich darauf hingewiesen werden muss, dass es sich um eine „Beschwerde im Sinne der Dienstcharta des Rentenfonds Laborfonds“ handelt, bei den Gesellschaftssitzen und bei den Sitzen der PensPlan Centrum AG unter folgender Anschrift eingereicht werden:

Sitze PensPlan Centrum AG:

Beschwerdestelle:

- + Bozen, Raingasse 26 (Tel. 0471/317600 - Fax 0471/317666)
- + Trient, Piazza Erbe 2 (Tel. 0461/274800 - Fax 0461/984147).

Sitze Rentenfonds Laborfonds:

+ Bozen, Mustergasse 11/13 (Tel. 0471/068787 - Fax 0471/068777)

+ Trient, Piazza Erbe 2 (Tel. 0461/274818 - Fax 0461/984147).

Auf elektronischem Wege können Beschwerden an folgende Adresse gerichtet werden: sportelloreclami@laborfonds.it.

Bei der Beschwerdestelle kann jede sich aus dem Verhältnis des Kunden zum Rentenfonds ergebende Beschwerde vorgebracht werden, die den Umgang des Fonds mit den Angelegenheiten des Kunden, der Bearbeitung oder den Dienstleistungen zum Inhalt hat. Dazu gehören auch die in der Dienstcharta des Rentenfonds aufgeführten Dienstleistungen.

Der Kunde erhält bei der Beschwerdestelle jede Art von Auskunft, sowohl allgemeiner wie spezifischer Art, die das Verständnis der juristischen und sachlichen Hintergründe erleichtern, aus denen die Streitfrage entstanden ist. Zudem kann der Kunde vertiefende Informationen zur Thematik sowie beratenden Beistand zur gütlichen Beilegung der Streitfrage erhalten.

Die Beschwerdestelle stellt außerdem auf Anfrage ein Informationsblatt zur Verfügung, auf dem die Streitgegenstände aufgeführt sind, die dem Schlichtungsorgan vorgelegt werden können, die gesetzlichen Vorschriften zum Einreichen von Beschwerden, die Verfahrenskosten, die Rechtsgrundlagen der Entscheidung, die Möglichkeiten der Durchsetzung sowie der juristische Stellenwert der Entscheidung.

5.2 DIE BESCHWERDESTELLE DES RENTENFONDS

Bei der PensPlan Centrum AG ist eine Beschwerdestelle eingerichtet, die alle Beschwerden und andere Anmerkungen seitens der Kunden im Sinne der Dienstcharta annimmt und überprüft.

Die Beschwerde wird im Normalfall mittels des im Anhang A beiliegenden Formulars eingereicht und muss zusätzlich zum ausdrücklichen Hinweis gemäß Art. 5.1. eine Beschreibung des Beschwerdegegenstandes, der Art der Verletzung der in der Dienstcharta angeführten Grundsätze, soweit sie benannt werden können, den Namen des Sachbearbeiters sowie der für den Beschwerdegegenstand relevanten Schriftverkehr enthalten.

Die Beschwerden sind von den Kunden schriftlich einzureichen oder persönlich gegen Empfangsbestätigung in der Beschwerdestelle abzugeben. Die Beschwerdestelle bearbeitet die eingereichte Angelegenheit schnellstmöglich, jedenfalls innerhalb einer Frist von 14 Arbeitstagen, bearbeiten, soweit dem nicht besondere Hinderungsgründe entgegenstehen, die dem Kunden wiederum schriftlich und unter Angabe einer neuen einzuhaltenden Frist mitgeteilt werden müssen.

Bei Beschwerdebriefen oder Faxe, die nicht an die Beschwerdestelle adressiert sind oder in denen nicht deutlich und unmissverständlich angeführt ist, dass diese für die Beschwerdestelle bestimmt sind oder eine Beschwerde im Sinne der Dienstcharta enthalten, wird nicht das von der vorliegenden Dienstcharta für Beschwerden vorgesehene Bearbeitungsverfahren angewandt. Der Rentenfonds ist jedoch bemüht mit Hilfe der Beschwerdestelle, die Anwendungen der Dienstcharta und der damit zusammenhängenden Verfahren auch auf jene Fälle auszudehnen, die zwar formell gesehen nicht in die oben angeführte Beschreibung fallen, aber grundsätzlich, - gemäß eines durchschnittlichen Sorgfaltkriteriums - als Beschwerde im Sinne der Dienstcharta eingestuft werden können.

5.3 AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNGSVERFAHREN

Für den Fall, dass sich der Kunde mit der Entscheidung über die von ihm eingereichte Beschwerde nicht zufrieden geben will, oder in allen anderen Fällen, die zu einem Rechtsstreit mit dem Rentenfonds führen, kann sich der Kunde an die Verbraucherzentrale Südtirol wenden, die mit Landesgesetz der Autonomen Provinz Bozen Nr. 15/1992 eingerichtet wurde. Der Kunde kann auch das Schlichtungsverfahren direkt bei der Verbraucherzentrale anstrengen unter Berücksichtigung des folgenden Verfahrens:

1. Der Kunde muss förmlichen Antrag auf Schlichtungsverfahren stellen, der die Beschwerdegründe enthalten muss. Dem Antrag muss des Weiteren ein Unkostenbeitrag beigelegt werden, dessen Höhe im Landesgesetz auf € 62,00 festgelegt wurde. Der Antrag ist an folgende Anschrift zu richten: Verbraucherzentrale Südtirol, Schlichtungsstelle, Zwölfmalgreinerstr. 2, I - 39100 Bozen (Art. 7, Abs. 2 und 3 Landesgesetz der Autonomen Provinz Bozen vom 20. Mai 1992, Nr. 15).
2. Die Verbraucherzentrale übermittelt an den Rentenfonds ein Schlichtungsangebot, in dem die Beschwerdegründe des Kunden zusammengefasst sind. Der Rentenfonds hat das Recht, das Schlichtungsangebot anzunehmen oder abzulehnen (Art. 7, Abs. 3 des o.g. Landesgesetzes).
3. Der Rentenfonds muss ebenfalls einen Unkostenbeitrag in Höhe von € 62,00 an die Verbraucherzentrale entrichten. Soweit der Rentenfonds jedoch der Meinung ist, es bestünden nachvollziehbare Gründe für die Einleitung eines Verfahrens, kann er mitteilen, auch den auf den Kunden anfallenden Betrag zu eigenen Lasten zu übernehmen. Die Verbraucherzentrale beruft sodann die Schlichtungskommission ein. Diese Kommission setzt sich, wie in Art. 7 Abs. 2 o.g. Landesgesetzes vorgesehen, aus drei Mitgliedern zusammen, und besteht gemäß der durch Dekret des Landeshauptmanns vom 3. November 1994, Nr. 51 genehmigten Verordnung aus je einem Vertreter des zuständigen Wirtschaftszweiges oder der zuständigen öffentlichen Dienststelle, einem Vertreter der Verbraucherschutzorganisation und aus einem dritten Mitglied als Funktion des Präsidenten.
4. Das erste Mitglied wird seitens der Region ernannt. Das zweite Mitglied der Kommission wird von der Verbraucherzentrale aus den Reihen ihrer Mitglieder oder aus renommierten Fachleuten aus dem Bereich des Verbraucherschutzes ernannt (Art. 3 Abs. 3 der o.g. Verordnung). Der Präsident wird gemäß Art. 1, 2 und 3 der o.g. Landesverordnung aus den in einer entsprechenden, von der Verbraucherzentrale geführten Liste Eingetragenen ausgewählt. Das Schlichtungsorgan entscheidet hinsichtlich der Kostenübernahme, sowohl im Falle des Unterliegens der einen oder der anderen Partei, als auch im Falle einer vergleichweisen Einigung der Parteien.
5. Die Schlichtungskommission stellt zunächst fest, dass kein verdeckter oder tatsächlicher Interessenskonflikt im Verhältnis zu den Parteien vorliegt, und informiert die Parteien über die Unparteilichkeit und Zuständigkeit der Kommissionsmitglieder. Darauf wird versucht, eine Schlichtung zwischen den Parteien herbeizuführen. Zu diesem Zweck kann der Präsident der Kommission gemäß Art. 6 Abs. 1 der Verordnung von den Parteien schriftliche Erklärungen und Erläuterungen fachlicher Art verlangen, die Parteien zu einem Schlichtungsversuch gem. Art. 7 Abs. 3 des Landesgesetzes zusammenführen, sowie alle anderen ihm zur Lösung des Konfliktes geeignet erscheinenden Maßnahmen ergreifen. Die Parteien haben innerhalb eines angemessenen Zeitraumes die Möglichkeit, die von der Schlichtungskommission vorgeschlagene Lösung zu prüfen. Zudem muss der Kunde darüber informiert werden, dass er die Lösung annehmen oder ablehnen kann und er das

Recht hat, sich in der Sache von einem unabhängigen Fachmann beraten zu lassen. Des Weiteren muss der Kunde informiert werden, dass ein gerichtliches Verfahren möglicherweise zu einer für ihn günstigeren Entscheidung führen würde.

6. Falls der Schlichtungsversuch misslingt, so verkündet die Kommission innerhalb von 30 Tagen ab Einreichung der Beschwerde und Beantragung der Schlichtung einen Schiedsspruch, der, mit entsprechender Begründung hinsichtlich aller einzelnen in der Beschwerde aufgeführten Punkte versehen, den Parteien zeitnah zugehen muss. Der Schiedsspruch muss in das Register aufgenommen werden und erhält damit dauerhafte verbindliche Wirkung. Der Schiedsspruch führt dazu, dass die von den Parteien zu tragenden Verfahrenskosten sich nach Maßgabe des Streitwertes erhöhen. In diesem Sinne errechnet sich die Entschädigung für die Schlichter gemäß Art. 9 der Verordnung, wie vom Landesbeirat für Verbraucherschutz festgelegt und aus Anhang A des Dekretes hervorgeht:

**Höchstbeträge für Honorare und Verwaltungskosten bei Verfahren,
die mit einem Schiedsspruch ausgehen**

Streitwert Honorare und Verwaltungskosten

bis € 258,23	15% des Streitwerts (mindestens € 25,82)
von € 258,74 bis € 1.032,91	€ 38,73 + 3% auf den Überschuss von € 258,23
von € 1.033,43 bis € 2.582,28	€ 61,97 + 4% auf den Überschuss von € 1.032,91
von € 2.582,80 bis € 5.164,57	€ 123,95 + 5% auf den Überschuss von € 2.582,28
von € 5.165,09 bis € 15.493,70	€ 253,06 + 6% auf den Überschuss von € 5.164,57
von € 15.498,87	€ 872,81 + 7% auf den Überschuss von € 15.493,70

7. Der Schiedsspruch ist rechtsverbindlich und besitzt dieselbe rechtliche Wirksamkeit wie ein Vertrag (Art. 7 Abs. 4 des o.g. Landesgesetzes). Den Parteien bleibt es in jedem Fall vorbehalten, den ordentlichen Rechtsweg zu beschreiten.

**6. PAUSCHALER SCHADENSERSATZ FÜR NICHTEINHALTUNG DER STANDARDS
LAUT TABELLE 1/ ANHANG**

Bei Nichteinhalten der in Tabelle 1/Anhang garantierten Höchstbearbeitungs-zeiträume gewährt der Rentenfonds als Schadensersatz einen festgelegten Betrag von € 25,00.

Dieser Schadensersatz wird auf schriftlichen Antrag ausgezahlt, dem Informationen und eine Dokumentation über die Sachlage beigefügt sein müssen, damit der Rentenfonds die Sachlage nachvollziehen und feststellen kann. Dieser Antrag muss dem Rentenfonds innerhalb von 30 Tagen nach der ursprünglich festgelegten Frist zugehen. Maßgeblich ist das Datum des Poststempels bzw. bei direktem Zugang das Protokoll des Rentenfonds.

Wird der Antrag anerkannt, so kann der Betrag der persönlichen Position des Betroffenen gutgeschrieben oder persönlich vom Rechtsinhaber in Empfang genommen werden.

Auf den Antrag auf Schadensersatz wird innerhalb von höchstens 30 Tagen geantwortet. Bei Nichteinhaltung dieser Frist verdoppelt sich der Betrag.

7. BEWERTUNG DER ZUFRIEDENHEIT DES KUNDEN

Der Rentenfonds ist bemüht, jede Möglichkeit zu einem Dialog mit dem Kunden zu nutzen, um so dessen Meinung und Urteil zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu erfahren.

Der Rentenfonds verpflichtet sich regelmäßig Studien zur Qualität der erbrachten Dienstleistungen sowie über den Zufriedenheitsgrad der Kunden durchzuführen und die Ergebnisse für die Tätigkeiten zur Verbesserung der Kundendienstleistungen zu verwenden. Dieser Bericht wird der Region und der Südtiroler Verbraucherzentrale übermittelt.

8. BERATUNGSDIENSTLEISTUNG FÜR DEN KUNDEN

Der Rentenfonds bietet dem Kunden eine Beratung zur Erstellung des bestmöglichen Zusatzvorsorgeplans an. In den Sitzen in Bozen und Trient erhält der Kunde kostenlose Hinweise zur Vermögensvorsorge. Informationen zu diesem Thema werden auch über Broschüren, Zeitungsartikel sowie lokale Radio- und Fernsehsendungen verbreitet.

9. GÜLTIGKEIT DER DIENSTCHARTA DES RENTENFONDS; ÄNDERUNGEN

Vorliegende Dienstcharta entspricht den Grundsätzen der Erbringung von Dienstleistungen im öffentlichen Bereich gemäß Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 27. Januar 1994 mit Dekret des Präsidenten des Ministerrates vom 18. September 1995 sowie den Grundsätzen zu außergerichtlichen Organen bei Streitsachen im Bereich des Verbraucherschutzes entsprechend dem gesetzesvertretenden Dekret vom 6. September 2005, Nr. 206 (sogenannter „Verbraucherkodex“) sowie den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 98/257/EU vom 30. März 1998 und Nr. 2001/310/EU vom 4. April 2001. Die Dienstcharta wurde vom Verwaltungsrat des Rentenfonds mit Beschluss vom 22. Oktober 2003 und Gültigkeit ab 1. Januar 2004 angenommen und daraufhin aufgrund der Hinweise, die sich aus deren Anwendung ergeben haben, aktualisiert.

Der Rentenfonds

- a) überarbeitet regelmäßig die Dienstcharta und die Standards in Übereinstimmung mit der Verbraucherzentrale
- b) überarbeitet jährlich die Dienstcharta und die Standards mit der Dienstleistungsgesellschaft PensPlan Centrum AG
- c) überwacht die Qualität der Dienstleistungen des Rentenfonds und die Einhaltung der Dienstcharta, um so der Qualitätsbescheinigung UNI EN ISO 9001 zu entsprechen.

Der Kunde wird über die Vornahme von Änderungen durch die in Kapitel 4 - Kundeninformation - benannten Mittel in Kenntnis gesetzt.

Die Standards Kontinuität, Regelmäßigkeit der Leistungen und umgehende Bereitstellung der Dienstleistung gelten unter „normalen“ Betriebsbedingungen. Ausgeschlossen werden damit außergewöhnliche Situationen, die auf besondere Vorkommnisse, auf von dritten hervorgerufene Vorkommnisse, auf Streiks (direkt oder indirekt) sowie auf Verwaltungsakte öffentlicher Behörden zurückzuführen sind.

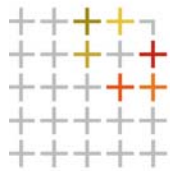


TABELLE 1: ÜBERSICHT ÜBER DIE QUALITÄTSSTANDARDS DES RENTENFONDS LABORFONDS

ART DER LEISTUNG	LEISTUNG ALLGEMEINER ODER BESONDERER ART	VORGESEHENER HÖCHSTZEITRAUM	BEZUGNAHME DIENSTCHARTA LABORFONDS
Aufnahmeantrag		15 Tage	3.2.1
Antrag auf Leistungen oder Ablöse		6 Monate	3.2.1
Antrag auf Beratung zum Stand der persönlichen Position		1 Monat	3.2.1
Höchstzeitraum für die Bearbeitung Anfragen anderer Art von Mitgliedern sowie Nichtmitgliedern des Fonds		1 Monat, sofern in der Dienstcharta nicht anders vermerkt	3.2.1
Bearbeitungszeit eingegangener Anfragen per E-Mail		14 Tage	3.2.2
Höchstzeitraum für Gesprächstermine zur Vertiefung		14 Tage	3.2.2
Beantwortung schriftlicher Anfragen von Kunden		14 Tage	3.3.5
Beantwortung schriftlich eingegangener Beschwerden		14 Arbeitstage	3.3.6; 5.2
Berichtigung von Fehlern in der Sachbehandlung		14 Tage	3.3.7



BESCHWERDEFORMULAR

An die
Beschwerdestelle
des Rentenfonds Laborfonds
Beschwerdestelle
Raingasse 26
I - 39100 Bozen

_____, _____ (Ort und Datum)

Betreff: Beschwerdeeinreichung im Sinne der Dienstcharta des Rentenfonds Laborfonds

Der Unterfertigte _____, geboren am _____ in _____ und wohnhaft in _____, Mitglied des Rentenfonds Laborfonds/ Nichtmitglied des Rentenfonds Laborfonds, reicht hiermit Beschwerde aus folgenden Gründen ein:

_____ (Beschreibung des Sachverhalts und der zeitlichen Abfolge, soweit möglich mit Benennung der jeweiligen Dienstleistung und der zuständigen Sachbearbeiter)

Im Besonderen wird auf die Verletzung des Punktes _____ der Dienstcharta des Rentenfonds hingewiesen (falls zutreffend).

Aufgrund der oben bezeichneten Tatsachen beantragt der Unterfertigte

_____ (hier die Maßnahmen darstellen, durch die nach Meinung des Beschwerdeführers der fehlerhaften Dienstleistung oder anderer Pflichtverletzungen Abhilfe geschaffen werden könnte).

Mit freundlichen Grüßen

(Unterschrift)

Anlagen

Nr. x (Gesamtzahl der Anlagen angeben, falls vorhanden)

ZUSAMMENFASSUNG DER DIENSTCHARTA DES RENTENFONDS LABORFONDS

In der Dienstcharta sind alle Verpflichtungen aufgeführt, die vom Rentenfonds übernommen werden und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen, die den Kunden gewährten Sicherheiten und die außergerichtliche Lösung von möglichen Streitfragen betreffen. Die Dienstcharta gliedert sich in acht Punkte:

Unter 1) werden systematisch die Aufgaben des Rentenfonds, die auf die Zahlung einer Zusatzrente an die Mitglieder ausgerichtet sind, sowie die hierfür notwendigen Maßnahmen, aufgelistet. Zudem werden die Zielsetzungen der Dienstcharta benannt, die unter Maßgabe der gesamtstaatlichen sowie der europäischen gesetzlichen Vorgaben zu Verbraucherstreitigkeiten erstellt wurden.

Unter 2) sind die grundlegenden Aspekte der Tätigkeit des Rentenfonds seinen Kunden gegenüber benannt: Gleichbehandlung, Unparteilichkeit, Kontinuität, Teilnahme, kundenfreundliches Verhalten, Wirksamkeit und Effizienz, Klarheit und Verständlichkeit der Inhalte. Zudem werden die grundlegenden Merkmale der erbrachten Dienstleistungen aufgeführt.

Unter 3) findet man die Qualitätsstandards der Dienstleistungen. In erster Linie beinhalten die Standards die Gewährleistung der Zweisprachigkeit im Gebiet der Autonomen Provinz Bozen sowie die Zeitvorgaben, innerhalb derer die Bearbeitung der Geschäftsvorgänge gewährleistet wird (zusammengefasst in Tabelle 1 der Anlagen), des weiteren die Beitrittsmodalitäten sowie die Verpflichtung, den Kunden zu informieren, sollte aus außerordentlichen Gründen eine Zeitvorgabe nicht eingehalten werden können.

Unter 4) werden Umfang und Art der Informationen benannt, deren jederzeitige Abrufbarkeit in ausführlichem Umfang zugesichert wird.

Unter 5) ist der Verbraucherschutz geregelt. Zunächst werden die direkt den Rentenfonds betreffenden Maßnahmen aufgeführt, die die Möglichkeit vorsehen, bei der eigens beim Rentenfonds eingerichteten Stelle Beschwerde einzureichen. Ist diese Maßnahme nicht ausreichend, um der Kundenbeschwerde abzuhelpen, so ist der Weg zu einer außergerichtlichen Lösung des Konflikts über die Verbraucherzentrale Südtirol dargelegt. Hierbei werden Objektivität und Unvoreingenommenheit der Schlichtungskommission sowie niedrige Kosten gewährleistet.

Unter 6) wird dem Kunden ein Schadensersatz in Höhe von pauschal € 25,00 gewährt, sollte seitens des Fonds eine im Register aufgeführte Leistung nicht entsprechend ausgeführt worden sein.

Unter 7) verpflichtet sich der Rentenfonds, die Qualität seiner Dienstleistungen zu verbessern und sich hierzu auch Anregungen und Bemerkungen der Kunden zunutze zu machen.

Unter 8 und 9) ist der Beratungsservice angeführt, mit dessen Hilfe der Kunde einen persönlichen Plan für seine optimale Zusatzvorsorge erarbeiten kann und die Verpflichtung des Rentenfonds, die Dienstcharta regelmäßig zu überarbeiten, sowohl hinsichtlich der sich aus der Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale ergebenden Standards, als auch hinsichtlich der Qualitätsbescheinigung ISO 9001.