

Sitz Algund
I-39022 Algund (BZ)
Alte Landstr. 21

Sede Lagundo
I-39022 Lagundo (BZ)
Via Strada Vecchia, 21

Tel. 0473 268 111
Fax 0473 440 390

BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2011

In Beachtung des Punktes 3 der Sektion XI der „Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und – dienstleistungen“ (*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*) der Banca d'Italia vom 29.07.2009, erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle der Bank jährlich den Bericht über die Abwicklung der Beschwerden.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der Raiffeisenkasse Algund Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2011.

Bezugszeitraum 2011	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	9
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente und Spareinlagen	
Zahlungs- und Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	1
Darlehen und andere Finanzierungen	1
Überweisungen	1
Wertpapiere und Versicherungen	2
Kreditkarten	
Debitkarten	2
Scheck/Wechsel	1
Anderes	1
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	3
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	3
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	1
Anderes	2

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden: **1**

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: **12,8 Tage**

Die Raiffeisenkasse Algund Gen. möchte an dieser Stelle darauf hinweisen, dass sich die in der Zusammenfassung angeführten Daten auf die Tätigkeit der gesamten Bank, auch unter Berücksichtigung der Filialen, bezieht.