

Jahresbericht über die im Jahr 2010 eingereichten schriftlichen Beschwerden

(Der Jahresbericht wird gemäß Punktes 3 der Sektion XI der am 29.07.2009 von der Banca d'Italia erlassenen „Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und –dienstleistungen“, erstellt).

Das Thema der Beschwerden hat im Hinblick auf das besondere Augenmerk der Bankenaufsicht, welche mit 18. Juni 2009 die Bestimmungen zu den außergerichtlichen Streitbeilegungssystemen im Bereich der Bank – und Finanzdienstleistungen und mit 29. Juli 2009 die neuen Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzdienstleistungen erlassen hat, an Wichtigkeit zugenommen.

Unabhängig von den aufsichtsrechtlichen Bestimmungen setzt sich die Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. zum Ziel die Qualität der angebotenen Bankdienstleistungen laufend zu verbessern, indem sie besonders auf die Kundenzufriedenheit achtet. In diesem Zusammenhang gewinnt die Bearbeitung der Beschwerden für uns an Bedeutung und wird als Mechanismus für die Förderung der Prävention von Rechts- und Reputationsrisiken sowie einer transparenten bzw. korrekten Vorgangsweise angesehen.

In diesen Zusammenhang und gemäß der Sektion XI der neuen Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzdienstleistungen erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. jährlich einen Bericht über die erhaltenen Reklamationen, der heuer zu seiner **zweiten Ausgabe** gelangt.

Im Berichtsjahr 2010 wurde bei der Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. unter Berücksichtigung aller Filialen, **1 einzige schriftliche Reklamation** eingereicht. Die schriftliche Reklamation wurde mittels elektronischer Post eingereicht und der Beschwerdestelle weitergeleitet. Die Anzahl der schriftlich eingereichten Beschwerden ist gegenüber dem Jahr 2009, in dem auch nur eine Reklamation eingegangen ist, unverändert geblieben.

Die schriftliche Beschwerde die von einem **gelegentlichen Privatkunden** eingereicht worden ist, betraf eine **Überweisungsauftrag**.

Die Beschwerde, die gemäß gesetzlichen Bestimmungen innerhalb 30 Tagen beantwortet wurde, wurde zur Zufriedenheit beider Parteien gelöst. Im Rahmen der Verwaltung der Beschwerde konnten wir unsere interne Vorgangsweise verbessern, wobei die Raiffeisenkasse jedenfalls gänzlich gesetzeskonform gehandelt hat und es keine Unkorrektheit der Mitarbeiter sowie keine organisatorischen oder prozeduralen Mängel gegeben hat.

Hier in Folge eine Zusammenfassung der Merkmale der in den letzten beiden Jahren eingereichten Beschwerden:

Bezugsjahr	Anzahl der Beschwerden	Beschwerden nach Zone	Beschwerde nach Kundenart	Beschwerde nach Produkt	Beschwerde nach Art der Operation
2009	1	Überwasser	Privatkunde	Wertpapiere/Versicherungen	Durchführung der Operation
2010	1	Seiser Alm	Gelegentlicher Privatkunde	Andere	Durchführung der Operation

Da es Absicht der Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. ist jede Unzufriedenheit des Kunden vorzeitig zu erkennen um die Bank- Kundenbeziehung andauernd zu verbessern und Rechts- und Reputationsrisiken vorzubeugen, werden auch nicht schriftlich eingereichte Reklamationen wahrgenommen und bankintern analysiert. Auch unter Berücksichtigung dieser kann die Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. mit Zufriedenheit eine sehr geringe Anzahl von Beschwerden feststellen, was auch als Ergebnis der Bemühungen um eine andauernde Verbesserung der Qualität des Dienstleistungsangebotes sowie der Kunden - Bankbeziehungen gewertet werden kann.

Im Rahmen dieses Jahresberichtes erinnert die Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. die werten Kunden, dass:

- sich jeder Kunde an die Beschwerdestelle der Bank wenden kann, und zwar ohne zeitliche Beschränkung (zu beachten ist lediglich, dass die beanstandete Handlung/Unterlassung nicht verjährt ist). Auch ein Limit den Streitwert betreffend ist nicht vorgesehen.
- die Beschwerde mittels Einschreiben mit Rückantwort, mit Mitteln der Informatik (E-mail oder Fax) oder durch Übergabe am Schalter eingereicht werden kann, bei dem die Geschäftsbeziehung unterhalten wird. Zur Beratung für die Abfassung von Beschwerden in verständlicher Weise können Sie sich an den Koordinator ihrer Filiale wenden, welcher die Beschwerde an die interne Beschwerdestelle weiterleitet. Die direkte Zustellung per Einschreiben mit Rückantwort bzw. mit Mitteln der Informatik kann an folgende Adresse/Nummer erfolgen: Raiffeisenkasse Kastelruth Gen., Krausplatz Nr. 2, 39040 Kastelruth (BZ), Beschwerdestelle bzw. e-mail rk.kastelruth@raiffeisen.it oder Fax 0471/705375. Für die Formulierung der Beschwerde können die eigenen Vordrucke verwendet werden, die die Bank zur Verfügung des Kunden in den jeweiligen Geschäftsstellen hält. Auch die in einer anderen Form eingereichte Beschwerde hat Gültigkeit, wenn sie die Personalien des Beschwerdeführers, die Gründe der Beschwerde und die Unterschrift enthält, die die sichere Identifizierung des Kunden zulässt.
- die Beschwerdestelle behandelt die Anträge binnen 30 Tagen ab Einreichung der Beschwerde (bei grenzüberschreitenden Überweisungen, ist diese Frist auch durch den Art. 3 der Geschäftsordnung zu den Beschwerden im Bereich der grenzüberschreitenden Verfahren, vorgesehen). Betrifft die Beschwerde Wertpapierdienstleistungen, beträgt die genannte Frist 90 Tage.
- die Einreichung von schriftlichen Beschwerden ist für den Kunden unentgeltlich mit Ausnahme der Spesen für die Korrespondenz mit der Beschwerdestelle.
- Gegen die Entscheidung der Bank kann der Kunde binnen 12 Monate nach Einreichung der Beschwerde an die Raiffeisenkasse gemäß den Bestimmungen der Banca d'Italia vom 18.06.2009 zu den außerordentlichen Streitbeilegungssystemen im Bereich der Bank und Finanzdienstleistungen und Operationen an den „Arbitro Bancario e Finanziario – ABF“ bzw. gemäß Art. 7 der einschlägigen Geschäftsordnung an den Bankenombudsmann mittels eines schriftlichen Antrages rekurrieren. Die Anleitungen zum „Arbitro Bancario e Finanziario – ABF“ und die Geschäftsordnung des Bankenombudsmann zu den Beschwerden im Bereich Wertpapierdienstleistungen werden Ihnen in jeder Geschäftsstelle der Raiffeisenkasse Kastelruth Gen. im „Infopoint“ sowie auf unserer Homepage <http://www.raiffeisenkastelruth.it/> zur Einsicht und Ausdruck zur Verfügung gestellt bzw. können am Schalter beantragt werden.

Vom Datum des Beitrittes der Raiffeisenkasse Kaselruth Gen. zu den außergerichtlichen Streitbeilegungssystemen bis heute hat **kein** Kunde Rekurs bei diesen oder beim ordentlichen Gericht eingereicht.

Beschwerdestelle Raiffeisenkasse Kastelruth Gen.