

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 Meran Genossenschaft eingegangenen Beschwerden im Jahr 2011.

Bezugszeitraum 2011	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	6
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	1
Darlehen und andere Finanzierungen	2
Überweisungen	1
Papiere und Versicherungen	1
Kreditkarten	1
Debitkarten	
Scheck/Wechsel	
Andere	
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	2
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	2
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	1
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	1
Betrugs- und Verlustfälle	

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

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 17 Tage

Die Raiffeisenkasse Meran 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.