

## 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 Passeier Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2011.

<b>Bezugszeitraum 2011</b>	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangen Beschwerden:	<b>0</b>
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>	
Kontokorrente	
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	
Darlehen und andere Finanzierungen	
Überweisungen	
Papiere und Versicherungen	
Kreditkarten	
Debitkarten	
Scheck/Wechsel	
Andere	
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	

**Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden:** **0**

**Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde:** **0 min.**

Die Raiffeisenkasse Passeier 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.

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2011

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 „Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti“, l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen della Val Passiria Soc. coop. nel corso del 2011.

<b>PERIODO RI RIFERIMENTO 2011</b>	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo ri riferimento:	<b>0</b>
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Conti correnti	
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	
Mutui e altre forme di finanziamento	
Bonifici	
Titoli e Assicurazioni	
Carte di credito	
Carte di debito	
Assegni/cambiali	
Altro	
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO</b>	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	
Esecuzione operazioni	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	

**Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution):** **0**

**Tempo medio di risposta:** **0 min.**

La Cassa Raiffeisen della Val Passiria Soc. coop. si permette di osservare che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali.