

Jahresbericht über die im Jahr 2010 eingereichten schriftlichen Beschwerden.

(Der Jahresbericht wird gemäß den neuen am 29.07.2009 erlassenen Transparenzbestimmungen für Bank – und Finanzdienstleistungen erstellt und veröffentlicht)

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 Nals Genossenschaft 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 diesem Zusammenhang und gemäß der Sektion XI der neuen Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzdienstleistungen erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Nals Genossenschaft jährlich einen Bericht über die erhaltenen Beschwerden, der heuer zu seiner dritten Ausgabe gelangt. Im Berichtsjahr 2011 wurde bei der Raiffeisenkasse Nals Genossenschaft keine einzige schriftliche Reklamation bzw. Beschwerde eingereicht.

Da es Absicht der Raiffeisenkasse Nals Genossenschaft 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 Nals Genossenschaft 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 Nals Genossenschaft 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.

Zur Beratung für die Abfassung von Beschwerden in verständlicher Weise können Sie sich an den Koordinator der Bank 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 Nals Genossenschaft, Gregor Gasser Str. 2, 39010 Nals (BZ) bzw. e-mail rk.Nals@raiffeisen.it oder Fax 0471/678124.

Für die Formulierung der Beschwerde können die eigenen Vordrucke verwendet werden, die die Bank zur Verfügung des Kunden 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.

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 sowie die Verfahrensordnung für Beschwerden im Bereich der grenzüberschreitenden Überweisungen werden von der Raiffeisenkasse Nals zur Einsicht und Ausdruck zur Verfügung gestellt.

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

Beschwerdestelle Raiffeisenkasse Nals Genossenschaft
KB