

**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 2019

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 in geltender Fassung, 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 2019.

<b>Bezugszeitraum 2019</b>	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	<b>12</b>
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>	
Kontokorrente und Spareinlagen	0
Zahlungs- und Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID, Freccia und andere)	0
Darlehen und andere Finanzierungen	0
Überweisungen	3
Wertpapiere und Versicherungen	0
Kreditkarten	1
Debitkarten	2
Scheck/Wechsel	1
Anderes	5
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>	
Vertragsbedingungen	1
Anwendung der Bedingungen	0
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	4
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	1
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Betrugs- und Verlustfälle	1
Anderes	5

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

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerdestelle: 14,83 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, beziehen.

Algund, am 8. Jänner 2020

**Raiffeisenkasse Algund Gen.**  
**Beschwerdestelle**