

## BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2013

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 Eisacktal Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2013.

| <b>Bezugszeitraum 2013</b>  |   |
|---|---|
| Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:         | 7 |
| <b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>          |   |
| Kontokorrente   | 2 |
| Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)                          | 0 |
| Darlehen und andere Finanzierungen                                    | 1 |
| Überweisungen   | 0 |
| Papiere und Versicherungen  | 0 |
| Kreditkarten  | 0 |
| Debitkarten   | 1 |
| Scheck/Wechsel  | 0 |
| Andere  | 3 |
| <b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b> |   |
| Vertragsbedingungen   | 3 |
| Anwendung der Bedingungen   | 1 |
| Ausführung/Durchführung der Bankoperationen                           | 0 |
| Organisatorische Aspekte  | 3 |
| Personal  | 0 |
| Mitteilungen und Informationen an den Kunden                          | 0 |
| Kreditwürdigkeit und Ähnliches  | 0 |
| Betrugs- und Verlustfälle   | 0 |

**Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden (alternative Streitbeilegungssysteme):**

**0**

**Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde:**

**5,7 Tage**

Die Raiffeisenkasse Eisacktal 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, bezieht.