

Jahresbericht über die im Jahr 2018 eingereichten schriftlichen Beschwerden

(Der Jahresbericht wird gemäß Punkt 3 der Sektion XI der am 29.07.2009 von der Banca d'Italia erlassenen „Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und –dienstleistungen“, erstellt).

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 Kastelruth – St. Ulrich Gen. 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 diesen Zusammenhang und gemäß der Sektion XI der Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzdienstleistungen erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. jährlich einen Bericht über die erhaltenen Reklamationen, der heuer zu seiner **10. Ausgabe** gelangt.

Im Berichtsjahr 2018 wurde bei der Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. unter Berücksichtigung aller Filialen, **keine schriftliche Reklamation** eingereicht. Die Anzahl der schriftlich eingereichten Beschwerden ist gegenüber dem Jahr 2017 somit rückläufig. Allgemein ist die Anzahl der an die Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse eingereichten Kundenbeschwerden in den letzten Jahren sehr gering.

Hier in Folge eine Zusammenfassung der Merkmale der in den letzten 10 Jahren eingereichten Beschwerden:

Bezugsjahr	Anzahl der Beschwerden	Beschwerden nach Zone	Beschwerde nach Kundenart	Beschwerde nach Produkt	Beschwerde nach Art der Operation
2009	1	Überwasser	Privatkunde	Wertpapiere/Versicherungen	Durchführung der Operation
2010	1	Seiser Alm	Gelegentlicher Privatkunde	Andere	Durchführung der Operation
2011	2	Kastelruth	Privatkunde / Unternehmer	Wertpapiere/Zahlungsverkehr	Beratung/Durchführung der Operation
2012	2	Kastelruth	Unternehmer	Zahlungsverkehr	Spesen bei Auslandsüberweisungen
2013	1	Kastelruth	Privatkunde	Zahlungsverkehr	Einlage von gefälschten Zirkularscheck
2014	1	Kastelruth	Privatkunde	Zahlungsverkehr	Barbehebungen trotz vorgesehenen
2015	0	-	-	-	-
2016	1	Runggaditsch	Nichtkunde	Zahlungsverkehr	Bancomatbehebung
2017	2	Runggaditsch	Privatkunden	Darlehen	Zinsuntergrenze
2018	0	-	-	-	-

Da es Absicht der Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. 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 Kastelruth – St. Ulrich Gen. 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.

Für Banken wurde im Jahr 2016 die Verpflichtung zur Abwicklung der Beschwerden betreffend die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung neu eingeführt. Dies wird mittels des ISVAP-Reglements Nr. 24 vom 19.05.2008, abgeändert durch die Maßnahme Nr. 46 vom 03.05.2016, geregelt.

Im Berichtsjahr 2018 wurde bei der Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. unter Berücksichtigung aller Filialen, keine schriftliche Reklamation betreffend die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung eingereicht.

Im Rahmen des Jahresberichts erinnert die Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. 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, zertifizierte E-Mail oder Fax) oder durch Übergabe am Schalter eingereicht werden kann, bei dem die Geschäftsbeziehung unterhalten wird. Zur Beratung für die Abfassung von Beschwerden in verständlicher Weise können Sie sich an den Geschäftsstellenleiter 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 Kastelruth – St. Ulrich Gen., O.v. Wolkenstein Str. 9/A, 39040 Kastelruth (BZ), Beschwerdestelle bzw. E-Mail kastelruth.stulrich@raiffeisen.it, zertifizierte E-Mail pec08056@raiffeisen-legalmail.it oder Fax 0471/705375.

Für die Formulierung der Beschwerde können die eigenen Vordrucke verwendet werden, die die Bank zur Verfügung des Kunden in den jeweiligen Geschäftsstellen 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 (15 Bankarbeitstagen bei Beschwerden im Bereich Zahlungsdienste) ab Einreichung der Beschwerde. Betrifft die Beschwerde Wertpapierdienstleistungen, beträgt die genannte Frist 60 Tage. Beschwerden betreffend die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung müssen innerhalb von 45 Tagen beantwortet werden.
- die Einreichung von schriftlichen Beschwerden ist für den Kunden unentgeltlich mit Ausnahme der Spesen für die Korrespondenz mit der Beschwerdestelle.
- Ist der Kunde mit der Antwort nicht einverstanden oder hat er keine Antwort erhalten, kann er sich, bevor er ein Gerichtsverfahren anstrengt, wenden an:
 - das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF). Informationen darüber, wie man sich an diese Stelle wendet, liefert die Homepage www.arbitrobancariofinanziario.it, die Filiale der Banca d'Italia und die Bank.
 - die Bankenschlichtungsstelle (Conciliatore Bancario Finanziario). Bei Streitfällen mit der Bank kann der Kunde ein Schlichtungsverfahren einleiten, mit dem Ziel, durch einen unabhängigen Schlichter eine (außergerichtliche) Einigung mit der Bank zu finden. Für diesen Dienst kann sich der Kunde an die Bankenschlichtungsstelle - Conciliatore Bancario Finanziario mit Sitz in Rom wenden. Homepage www.conciliatorebancario.it.
 - die Schiedsstelle „Arbitro per le controversie finanziarie – ACF“ bei der CONSOB. Der entsprechende Antrag kann über die Homepage www.acf.consob.it eingereicht.
 - Der Kunde kann sich zudem mittels vertraulicher Meldung an den Präfekten bzw. Regierungskommissär wenden, wenn die Beanstandung auf die nicht erfolgte Auszahlung einer Finanzierung, die nicht erfolgte Krediterhöhung, die Kündigung des Kredites, die Verschlechterung der auf einen Kredit angewandten Bedingungen oder anderer Verhaltensweisen der Bank bei der Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden zurückzuführen ist. Es besteht die Möglichkeit telefonisch (0471-294611) oder über die zertifizierte E-Mail protocoll.comgovbz@pec.interno.it den Antrag einzureichen.
 - Die vorherige Inanspruchnahme eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung (Mediation bei einer dazu ermächtigten Stelle oder genanntes Verfahren beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF)) ist im Sinne des Art. 5, abs. 1-bis des Legislativdekret Nr. 28/2010 verpflichtend, sollte der Kunde beabsichtigen, für einen über die Auslegung und Anwendung des Vertrages entstehenden Streitfall das ordentliche Gericht anzurufen; dies bei sonstiger Unverfolgbarkeit der Klage. Das Mediationsverfahren wickelt sich vor der örtlich zuständigen Mediationsstelle und mit dem Beistand eines Rechtsanwaltes ab.

2018 hat kein Kunde Rekurs bei einem dieser außergerichtlichen Streitbeilegungssystemen oder beim ordentlichen Gericht, aufgrund des erhaltenen Antwortschreibens auf eine schriftliche Beschwerde seitens der Raiffeisenkasse, eingereicht.

Kastelruth, den 04.01.2019

Beschwerdestelle
Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen.