



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 Niederdorf Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2018.

|   |          |
|---|----------|
| <b>Bezugszeitraum 2018</b> Gesamtanzahl der im<br>Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden: | <b>0</b> |
| <b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>                                |          |
| Kontokorrente   | <b>0</b> |
| Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und<br>Freccia)   | <b>0</b> |
| Darlehen und andere Finanzierungen  | <b>0</b> |
| Überweisungen / Auslandsüberweisungen   | <b>0</b> |
| Papiere und Versicherungen  | <b>0</b> |
| Kreditkarten  | <b>0</b> |
| Debitkarten   | <b>0</b> |
| Scheck/Wechsel  | <b>0</b> |
| Andere  | <b>0</b> |
| <b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>                       |          |
| Vertragsbedingungen   | <b>0</b> |
| Anwendung der Bedingungen   | <b>0</b> |
| Ausführung/Durchführung der<br>Bankoperationen  | <b>0</b> |
| Organisatorische Aspekte  | <b>0</b> |
| Personal  | <b>0</b> |
| Mitteilungen und Informationen an den<br>Kunden   | <b>0</b> |
| Kreditwürdigkeit und Ähnliches  | <b>0</b> |
| Betrugs- und Verlustfälle   | <b>0</b> |
| Mitteilungen und Informationen an Behörden  | <b>0</b> |

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

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

Die Raiffeisenkasse Niederdorf weist an dieser Stelle darauf hin, dass sich die in der Zusammenfassung angeführten Daten auf die Tätigkeit der gesamten Bank, auch unter Berücksichtigung der Servicestelle Prags, bezieht.

Niederdorf, 16. Jänner 2019



**Als Beschwerde gilt „jeder Akt, mit dem ein klar identifizierter Kunde dem Intermediär gegenüber eine Handlung oder eine Unterlassung schriftlich (beispielsweise Brief, Fax, E-mail) beanstandet“.**

Formen der Übermittlung der Beschwerde

- ✓ Der Kunde hat die Möglichkeit, für die Kontaktaufnahme mit der Bank das für ihn günstigste Kommunikationsmittel zu wählen und kann die Beschwerde entweder mittels eines direkt bei der Filiale abgegebenen oder mittels Post, Fax oder E-mail an folgende Adresse/Nummer - Raiffeisenkasse Niederdorf Gen., Hans-Wassermann-Str. 4, 39039 Niederdorf, rk.niederdorf@raiffeisen.it oder Fax: 0474 745297 - übermittelten Schreibens einbringen oder den entsprechenden, in den Filialen erhältlichen Vordruck ausfüllen.
  
- ✓ Die Beschwerde hat Gültigkeit, wenn sie die Personalien des Beschwerdeführers, die Gründe für die Beschwerde und die Unterschrift oder eine ähnliche Angabe enthält, die die sichere Identifizierung des Kunden zulässt.
  
- ✓ Die schriftlichen Beanstandungen, die der Bankkunde an die Beschwerdestelle richtet, haben die von ihm mit der Bank unterhaltenen Geschäftsbeziehungen zu betreffen und können ohne zeitliche Beschränkung eingebracht werden (zu beachten ist lediglich, dass die beanstandete Handlung/Unterlassung nicht verjährt ist). Auch ein Limit den Streitwert betreffend ist nicht vorgesehen.
  
- ✓ Die Beschwerde muss nicht notwendigerweise an die Beschwerdestelle direkt gerichtet sein. Geht die Beschwerde bankintern in einer anderen Abteilung ein, ist es notwendig, dass diese unverzüglich, d.h. möglichst noch am selben Tag des Eingangs, an die Beschwerdestelle weitergeleitet wird. Dies deshalb, damit die Beschwerdestelle die ihr vorgegebene Frist von 30 Tagen für die Beantwortung der Beschwerde einhält.
  
- ✓ Dieses Streitbeilegungsverfahren ist für den Kunden, mit Ausnahme der Spesen für die Korrespondenz mit der Beschwerdestelle, kostenlos.

Beschwerdestelle Raiffeisenkasse Niederdorf Gen.