

Bericht über die Abwicklung der Beschwerden 2014

Ein effizientes Beschwerdemanagement ist ein wesentlicher Teil des Qualitätsmanagementsystems der Raiffeisenkasse Bozen Gen. Jede Beschwerde wird als Chance und als Begegnung mit den Kunden betrachtet, mit dem Ziel eine ständige Verbesserung der eigenen Produkte und Dienstleistungen erreichen zu können. Im Laufe des Jahres 2011, hat die Raiffeisenkasse Bozen Gen. das neue System der Beschwerdeüberwachung der ABI (Associazione Bancaria Italiana) ABI.TRIMCLAIM übernommen. Dadurch erhält man auch einen Überblick über das Beschwerdemanagement der anderen Banken und Finanzinstituten. Die wichtigsten Daten der schriftlich eingereichten Beschwerden sind gemäß der Transparenzbestimmungen der Banca d'Italia vom 29.07.2009 für Bank- und Finanzgeschäfte und – Dienstleistungen wie folgt aufgelistet¹.

Anzahl der Beschwerden und Ergebnisse

Im Jahr 2014 sind **achtzehn** Beschwerden schriftlich eingereicht worden. Diese Zahl ist gegenüber dem Vorjahr 2013 um 64% angestiegen, wo elf schriftliche Beschwerden an die Raiffeisenkasse Bozen Gen. eingereicht wurden. Die Ergebnisse der Beschwerden, die zugunsten der Kunden Ausgang gefunden haben waren insgesamt elf (das entspricht 61 % der gesamten Beschwerden).

Kundentypologie

Die Klassifizierung nach Kundentypologie zeigt dreizehn Reklamationen von Seiten der Privatkunden (Verbraucher) und fünf von "anderen Kunden" (Unternehmen, Handwerker, Freiberufler usw.).

Klassifizierung der Beschwerden

Beschwerde nach Art des Produkts und/oder der Dienstleistung	
Kontokorrente und Spareinlage	6
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID)	0
Scheck	0
Überweisungen	1
Debitkarten/Bancomat	0
Kreditkarten	1
Wertkarten	0
Finanzierungen	0
Darlehen	2
Investitionsprodukte	0
Versicherungen	1
Finanzderivate	0
Wucher	0
Meldungen an Risiko Zentrale	1
Andere	6

Gegenstand der Beschwerden

Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	1
Anwendung der Bedingungen	2
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	5
Funktionsstörungen bei ATM - und POS Geräten	1
Organisatorische Aspekte	0
Personal	2
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	4
Betrugs- und Verlustfälle	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	1
Andere	2

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden (*Alternative Dispute Resolution*): null.

Durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung der Beschwerde: zwölf Tagen.

Bozen, Februar 2015

¹ Banca d'Italia (2009), Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti.