

Bericht über die Abwicklung der Beschwerden 2016

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 und folgender Aktualisierungen für Bank- und Finanzgeschäfte und – Dienstleistungen, wie folgt aufgelistet¹.

Anzahl der Beschwerden und Ergebnisse

Im Jahr 2016 sind **fünfundzwanzig** Beschwerden schriftlich eingereicht worden. Diese Zahl hat sich gegenüber dem Vorjahr 2015 verdreifacht, wo acht schriftliche Beschwerden an die Raiffeisenkasse Bozen Gen. eingereicht wurden. Die Ergebnisse der Beschwerden, die zugunsten der Kunden Ausgang gefunden haben waren insgesamt fünf (das entspricht 20 % der gesamten Beschwerden).

Kundentypologie

Die Klassifizierung nach Kundentypologie zeigt zwanzig Reklamationen von Seiten der „Privatkunden“ (Verbraucher), vier Reklamationen von „*clienti intermed*“ (KMU, Handwerker, Freiberufler, Vereine und Personengesellschaften) und eine Reklamation von „*anderen Kunden*“ (Kapitalgesellschaften und andere Gesellschaften).

Klassifizierung der Beschwerden

Beschwerde nach Art des Produkts und/oder der Dienstleistung	
Kontokorrente und Spareinlage	7
Inkassodienste (RI-BA, MAV, SEPA Lastschriften und Freccia)	3
Scheck	0
Überweisungen	3
Debitkarten/Bancomat	1
Kreditkarten	1
Wertkarten	1
Finanzierungen	0
Darlehen	4
Investitionsprodukte	2
Versicherungen	0
Finanzderivate	0

¹ Banca d'Italia (2009), „*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*“, disposizioni aggiornate al 15 luglio 2015, http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/Disposizioni_trasparenza.pdf

Wucher	0
Meldungen an Risiko Zentrale	0
Andere	3

Gegenstand der Beschwerden

Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	7
Anwendung der Bedingungen	3
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	4
Funktionsstörungen bei ATM - und POS Geräten	2
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	1
Betrugs- und Verlustfälle	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Andere	8

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

Durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung der Beschwerde: 14 Tagen.

Bozen, Januar 2017