



Bericht der Beschwerdestelle über die Beschwerdeabwicklung Jahr 2018 Raiffeisenkasse Schlanders

Ziel des Jahresberichtes

Vorliegender Bericht wurde vom Beschwerdebüro der Bank im Sinne der Verfügung der Banca d'Italia vom 15. Februar 2010 "*Bestimmungen hinsichtlich der Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen – Korrektheit der Beziehungen zwischen Vermittlern und Kunden*" erstellt. Diese sieht unter dem Punkt Beschwerden (Abschnitt XI, Par.3), unter anderem, "*die jährliche Veröffentlichung eines Berichts über die Bearbeitung der Beschwerden samt entsprechenden Daten auf der Internetseite des Vermittlers*" vor.

Im Laufe des Jahres 2018 ist eine schriftliche Beschwerde eingelangt, welche im Zusammenhang mit der Ausführung von Bankoperationen mit Kreditkarten steht und fristgerecht Anfang Januar 2019 abgehandelt wird. Hinsichtlich der Abwicklung der verschiedenen Wertpapierdienstleistungen und Nebenleistungen, die den Mifid/CONSOB-Bestimmungen unterliegen sind keine Beschwerden eingelangt.

Zum Datum des vorliegenden Berichts ist eine Beschwerde anhängig, in Erwartung der Klärungen mit dem Kunden.

Im Laufe des Jahres 2018 wurden Anpassungen an den Beschwerdeleitlinien bzw. der entsprechenden Prozedur angebracht, weshalb die aktuellste Fassung genannter Leitlinien, jene vom 30.10.2018 ist.

Hingewiesen wird darauf, dass im Laufe des Jahres 2018 die II. Kontrollebene zur Abwicklung eventueller Beschwerden beauftragt wurde.

Analyse nach Kundenprofil laut ABI

Die Bankenvereinigung Abi hat drei Kundentypen ermittelt:

PRIVATKUNDE: "*Subjekte die als Verbraucher eingestuft werden*" im Sinne des Art. 3/A der gesetzesvertretenden Verordnung 206 vom 2005. Inbegriffen sind auch die von den sogenannten „mittleren“ Kunden“ eingereichten Beschwerden, falls der Kunde als "Privatkunde", also zu Zwecken, die nicht mit seiner eventuell ausgeübten Berufs- oder Unternehmenstätigkeit zu tun haben (zum Beispiel ein Rechtsanwalt, der Beschwerden hinsichtlich seines Privatkontos vorbringt) handeln. Auch die Parteien eines Kondominiums gelten als Privatkunden.

MITTLERER KUNDE: Small Business, Handwerker, Freiberufler, Handelstreibender, Schulen, Personenvereinigungen und Personengesellschaften (Kapitalgesellschaften ausgeschlossen).

SONSTIGE: alle sonstigen Kundentypen, die nicht den zwei vorhergehenden Kategorien zuzuordnen sind (zum Beispiel: LGB, Gemeindebetriebe, Kapitalgesellschaften, sonstige Unternehmen, usw..)

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der Raiffeisenkasse Schlanders Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2018.

Anzahl Beschwerden im abgelaufenen Bezugsjahr:

1



Anzahl der zurückgewiesenen Beschwerden:	0
Anzahl der angenommenen Beschwerden:	0
Anzahl der angenommenen Beschwerden, welche zu Gunsten des Kunden behandelt wurden:	0
Anzahl der angenommenen Beschwerden, welche zu Ungunsten des Kunden behandelt wurden:	0
Anzahl der Kunden, welche nach der Mitteilung der Bank über die Beschwerde das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen oder ein anderes alternatives außergerichtliches Streitbeilegungssystem angerufen haben:	0
Anzahl der noch offenen Beschwerden zum 31.12.2018:	1

Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	0
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	0
Darlehen und andere Finanzierungen	0
Überweisungen	0
Papiere und Versicherungen	0
Kreditkarten	1
Debitkarten	0
Scheck/Wechsel	0
Andere	0
Wertpapiergeschäfte	0
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	0
Anwendung der Bedingungen	0
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	1
Organisatorische Aspekte	0
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: 0

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 17 Tage

Die Raiffeisenkasse Schlanders 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, beziehen.

Der Verantwortliche

Stefan Schwalt

Schlanders, den 02.01.2019