

## BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN IM JAHR 2020

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 Hochpustertal Gen.

eingegangenen Beschwerden im Jahr 2020.

<b>Bezugszeitraum 2020</b>	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	1
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>	
Kontokorrente	
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	
Darlehen und andere Finanzierungen	
Überweisungen	
Papiere und Versicherungen	
Kreditkarten	
Debitkarten	
Scheck/Wechsel	
Andere	1
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>	
Vertragsbedingungen	1
Anwendung der Bedingungen	
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	
<b>Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden:</b>	0
<b>Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde:</b>	1

Die Raiffeisenkasse Hochpustertal 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, bezieht.