RAIFFEISENKASSE KASTELRUTH – ST. ULRICH
Bericht über die Abwicklung der Beschwerden 2024

Die Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. hat sich ihrer hohen Qualitätsstandards verpflichtet und ist ständig bestrebt sich zu verbessern. Das Beschwerdemanagement ist ein wesentlicher Teil ihres Qualitätsmanagements. Jede Reklamation wird analysiert und als Chance sich stets zu verbessern ernst genommen. Die Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich sieht den Kunden als erster und bester „Qualitätsmesser".

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 Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich jährlich den Bericht über die Abwicklung der Beschwerden.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2024.

Bezugszeitraum 2024	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangen Beschwerden:	1
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	0
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	0
Darlehen und andere Finanzierungen	0
Überweisungen	1
Wertpapiere und Versicherungen	0
Kreditkarten	0
Debitkarten	0
Scheck/Wechsel	0
Andere	0
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	0
Anwendung der Bedingungen	1
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	0
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Betrugs- und Verlustfälle	0
Andere	0

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

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 7 Tage

Die Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich 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.

Kastelruth, Jänner 2025

Raiffeisen
Kastelruth - St. Ulrich

Im Rahmen des Jahresberichts erinnert die Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen. die werten Kunden, dass:

- sich jeder Kunde an die Beschwerdestelle der Bank wenden kann, und zwar ohne zeitliche Beschränkung (zu beachten ist lediglich, dass die beanstandete Handlung/Unterlassung nicht verjährt ist). Auch ein Limit den Streitwert betreffend ist nicht vorgesehen.

- die Beschwerde mittels Einschreiben mit Rückantwort, mit Mitteln der Informatik (E-Mail, zertifizierte E-Mail oder Fax) oder durch Übergabe am Schalter eingereicht werden kann, bei dem die Geschäftsbeziehung unterhalten wird. Zur Beratung für die Abfassung von Beschwerden in verständlicher Weise können Sie sich an den Geschäftsstellenleiter wenden, welcher die Beschwerde an die interne Beschwerdestelle weiterleitet. Die direkte Zustellung per Einschreiben mit Rückantwort bzw. mit Mitteln der Informatik kann an folgende Adresse/Nummer erfolgen: Raiffeisenkasse Kastelruth – St. Ulrich Gen., O.v. Wolkenstein Str. 9/A, 39040 Kastelruth (BZ), Beschwerdestelle bzw. E-Mail kastelruth.stulrich@raiffeisen.it, zertifizierte E-Mail pec08056@raiffeisen-legalmail.it oder Fax 0471/705375.

- Für die Formulierung der Beschwerde können die eigenen Vordrucke verwendet werden, die die Bank zur Verfügung des Kunden in den jeweiligen Geschäftsstellen hält. Auch die in einer anderen Form eingereichte Beschwerde hat Gültigkeit, wenn sie die Personalien des Beschwerdeführers, die Gründe der Beschwerde und die Unterschrift enthält, die die sichere Identifizierung des Kunden zulässt.

- die Beschwerdestelle behandelt die Anträge binnen 60 Tagen (15 Bankarbeitstagen bei Beschwerden im Bereich Zahlungsdienste) ab Einreichung der Beschwerde. Betrifft die Beschwerde Wertpapierdienstleistungen, beträgt die genannte Frist 60 Tage. Beschwerden betreffend die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung müssen innerhalb von 45 Tagen beantwortet werden.

- die Einreichung von schriftlichen Beschwerden ist für den Kunden unentgeltlich mit Ausnahme der Spesen für die Korrespondenz mit der Beschwerdestelle.

Ist der Kunde mit der Antwort nicht einverstanden oder hat er keine Antwort erhalten, kann er sich, bevor er ein Gerichtsverfahren anstrengt, wenden an:

- das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF). Informationen darüber, wie man sich an diese Stelle wendet, liefert die Homepage www.arbitrobancariofinanziario.it, die Filiale der Banca d'Italia und die Bank.
- die Bankenschlichtungsstelle (Conciliatore Bancario Finanziario). Bei Streitfällen mit der Bank kann der Kunde ein Schlichtungsverfahren einleiten, mit dem Ziel, durch einen unabhängigen Schlichter eine (außergerichtliche) Einigung mit der Bank zu finden. Für diesen Dienst kann sich der Kunde an die Bankenschlichtungsstelle - Conciliatore Bancario Finanziario mit Sitz in Rom wenden. Homepage www.conciliatorebancario.it.
- die Schiedsstelle „Arbitro per le controversie finanziarie – ACF" bei der CONSOB. Der entsprechende Antrag kann wird über die Homepage www.acf.consob.it eingereicht.
- Der Kunde kann sich zudem mittels vertraulicher Meldung an den Präfekten bzw. Regierungskommissär wenden, wenn die Beanstandung auf die nicht erfolgte Auszahlung einer Finanzierung, die nicht erfolgte Krediterhöhung, die Kündigung des Kredites, die Verschlechterung der auf einen Kredit angewandten Bedingungen oder anderer Verhaltensweisen der Bank bei der Bewertung der Kreditwürdigkeit des Kunden zurückzuführen ist. Es besteht die Möglichkeit telefonisch (0471-294611) oder über die zertifizierte E-Mail protocoll.comgovbz@pec.interno.it den Antrag einzureichen.
- Die vorherige Inanspruchnahme eines Verfahrens zur außergerichtlichen Streitbeilegung (Mediation bei einer dazu ermächtigten Stelle oder genanntes Verfahren beim Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen und Operationen (ABF)) ist im Sinne des Art. 5, abs. 1-bis des Legislativdekret Nr. 28/2010 verpflichtend, sollte der Kunde beabsichtigen, für einen über die Auslegung und Anwendung des Vertrages entstehenden Streitfall das ordentliche Gericht anzurufen; dies bei sonstiger Unverfolgbarkeit der Klage. Das Mediationsverfahren wickelt sich vor der örtlich zuständigen Mediationsstelle und mit dem Beistand eines Rechtsanwaltes ab.