

## BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2023

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 und nachfolgender Änderungen, 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 Lana Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2023.

<b>Bezugszeitraum 2023</b>	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangen Beschwerden:	11
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>	
Kontokorrente	4
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	
Darlehen und andere Finanzierungen	1
Überweisungen	
Wertpapiere und Versicherungen	
Kreditkarten	1
Debitkarten	1
Scheck/Wechsel	1
Andere	3
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>	
Vertragsbedingungen	3
Anwendung der Bedingungen	1
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	1
Organisatorische Aspekte	4
Personal	1
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	1
Meldung Risikozentrale	

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

**Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 9,6 Tage**

Die Raiffeisenkasse Lana Gen. 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.

Lana, am 29.01.2024

Raiffeisenkasse Lana Gen.  
Interne Beschwerdestelle