

Bericht über die Abwicklung der Beschwerden 2023

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. 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 2023 sind **8** Beschwerden schriftlich eingereicht worden. Diese Zahl hat sich gegenüber dem Vorjahr etwas verringert.. Die Ergebnisse der Beschwerden, die vollständig zugunsten der Kunden Ausgang gefunden haben war insgesamt eine, 7 wurden nicht angenommen.

Kundentypologie

Die Klassifizierung nach Kundentypologie zeigt 8 Reklamationen von Seiten der „Privatkunden“ (Verbraucher), keine Reklamationen von „*clienti intermed*“ (KMU, Handwerker, Freiberufler, Vereine und Personengesellschaften) und keine Reklamation von „*anderen Kunden*“ (Kapitalgesellschaften und andere Gesellschaften).

Klassifizierung der Beschwerden

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

Gegenstand der Beschwerden

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

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden (*Alternative Dispute Resolution*): 2 Beschwerden liegen derzeit beim ABF auf.

Durchschnittliche Dauer für die Bearbeitung der Beschwerde: 17 Tagen.

Bozen, 25 Jänner 2024

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