



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, 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 Überetsch Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2023.

Bezugszeitraum: 2023	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	2
Anzahl der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	
Darlehen und andere Finanzierungen	1
Überweisungen	
Finanzprodukte und Versicherungen	1
Kreditkarten	
Debitkarten	
Scheck/Wechsel	
ATM/POS	
Online-Dienste	
Andere	
Anzahl der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	1
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	1
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	
Anwendung eines Dienstes	

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank in einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren (Alternative Dispute Resolution) weiterbetrieben wurden: **keine**

Durchschnittliche Dauer bis zur Beantwortung der Beschwerde: **8 Tage**

Die Raiffeisenkasse Überetsch 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 bezieht.