RAIFFEISENKASSE WIPPTAL

Bericht über die eingereichten schriftlichen Beschwerden Jahr 2021

Gemäß Transparenzbestimmungen der Banca d'Italia erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle folgenden jährlichen Bericht über die im Jahr 2019 erhaltenen Kundenbeschwerden und die diesbezüglichen internen Prozeduren:
Schwerpunkte:

- Beschwerde-Management in der Raiffeisenkasse Wipptal
- Kundenbeschwerden im Jahr 2021
- Bewertung der bankinternen Prozeduren

Beschwerde-Management in der Raiffeisenkasse Wipptal

Es ist ein Anliegen der Raiffeisenkasse Wipptal, auf Beschwerden ihrer Kunden effizient, zeitnah und kompetent einzugehen. Im Mittelpunkt des Beschwerdeprozesses stehen der Kunde, die Suche nach einer für beide Seiten annehmbaren Lösung und die Wiederherstellung der Kundenzufriedenheit.
Jeder Kunde kann sich an seinen Berater bzw. direkt an die Beschwerdestelle der Bank wenden, um eine Beschwerde einzureichen. Die Raiffeisenkasse stellt ihren Kunden hierfür ein eigenes Formular zur Verfügung. Die Beschwerden können auch mittels E-Mail an die Beschwerdestelle weitergeleitet werden (rk.wipptal@raiffeisen.it oder PEC08182@raiffeisen-legalmail.it).
Ist der Ausgang der Beschwerde für den Kunden nicht zufriedenstellend, können verschiedene außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren eingeleitet bzw. der Rechtsweg bestritten werden.
Die notwendigen Informationen zur Einreichung einer Beschwerde und zum Streitbeilegungsverfahren wurden wie folgt zur Verfügung gestellt:

- in den Schalterräumen anhand papierener Informationen (u.a. Anleitungen zum Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen, sog. „Guida concernente l'accesso all'ABF" und Beschwerdeinformationsblatt „Hinweise zu Beschwerdeverfahren und außergerichtlicher Streitbeilegung");
- am Kontoauszugsdrucker der Bank unter Punkt „Mitteilungen an Kunden/Transparenz gemäß Bestimmungen der Bankenaufsicht" sowie in jedem Informationsblatt zu den Bankprodukten;
- auf der Homepage der Bank, unter Punkt „Meine Bank/Rechtliche Aspekte/Beschwerdestelle" und „Meine Bank/ Transparenz der Bankgeschäfte und Bankdienstleistungen";
- im Rahmen der Vertragsunterlagen zu einzelnen Bankprodukten.

Die Einreichung von schriftlichen Beschwerden ist für die Kunden unentgeltlich und die Beschwerdestelle muss die Beschwerden unmittelbar ab Einreichung bearbeiten.
Auch nicht schriftlich eingereichte Beschwerden werden kritisch und systematisch analysiert (um eventuelle Anomalien festzustellen und die Abläufe zu verbessern) und unverzüglich bearbeitet.

Kundenbeschwerden im Jahr 2021

Im Berichtsjahr 2020 wurden bei der Raiffeisenkasse Wipptal **4** Beschwerden eingereicht.

Eingangsart:

- Schriftlich: 2
- Telefonisch: 3

Kundensegment:

- Privatkunde: 5

Geschäftsbereich:

- Aktivgeschäft: 2
- Wertpapierdienstleistungen: 1
- Zahlungsverkehr: 2

Anlass:

- Bedienung/Beratung: 3
- Technik/Organisation: 2

Dauer der Klärung der Beschwerde:

- Ungeklärt: -
- Bis 3 Tage: 1
- Bis 14 Tage: 1
- Über 14 Tage: 3

Bewertung der bankinternen Prozeduren

Die im abgelaufenen Jahr eingegangenen Beschwerden wurden durchwegs sowohl für die Kunden als auch für die Bank zufriedenstellend gelöst.
Der Beschwerdemanagement-Prozess (u.a. Kommunikation, Information, Organisation, Analyse, Bearbeitung, Aufzeichnung) wird im Verhältnis zur Größe und zur Komplexität der Banktätigkeit für angemessen erachtet.

Die Beschwerdestelle der Raiffeisenkasse Wipptal