



Die Raiffeisenkasse Bruneck 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 Bruneck 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 Bruneck jährlich den Bericht über die Abwicklung der Beschwerden.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der Raiffeisenkasse Bruneck Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2023.

Bezugszeitraum 2023	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangen Beschwerden:	5
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	4
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	0
Darlehen und andere Finanzierungen	1
Überweisungen	0
Wertpapiere und Versicherungen	0
Kreditkarten	0
Debitkarten	0
Scheck/Wechsel	0
Andere	0
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	1
Anwendung der Bedingungen	0
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	2
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Betrugs- und Verlustfälle	2
Andere	0

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden: 1

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 9 Tage

Die Raiffeisenkasse Bruneck 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.

Bruneck, Jänner 2024

