

BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2016

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 Bank jährlich den Bericht über die Abwicklung der Beschwerden. Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der Raiffeisenkasse Passeier Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2016.

Bezugszeitraum 2016	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangen Beschwerden:	4
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente	
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	
Darlehen und andere Finanzierungen	4
Überweisungen	
Papiere und Versicherungen	
Kreditkarten	
Debitkarten	
Scheck/Wechsel	
Andere	
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	4
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	

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

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: **20,75 Tage**

Die Raiffeisenkasse Passeier 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.

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2016

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 „Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti“, l'Ufficio Reclami della Banca realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen della Val Passiria Soc. coop. nel corso del 2016.

PERIODO RI RIFERIMENTO 2016	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	4
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Conti correnti	
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	
Mutui e altre forme di finanziamento	4
Bonifici	
Titoli e Assicurazioni	
Carte di credito	
Carte di debito	
Assegni/cambiali	
Altro	
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	4
Esecuzione operazioni	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): **0**

Tempo medio di risposta: **20,75 giorni**

La Cassa Raiffeisen della Val Passiria Soc. coop. si permette di osservare che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali.