



# Beschwerdemanagement

## Bericht über die Beschwerdeabwicklung Jahr 2023

### Raiffeisenkasse Schlanders

In Beachtung des Punktes 3 der Sektion XI der „Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und –dienstleistungen und Versicherungen“ (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 Schlanders Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2023.

Anzahl Beschwerden im abgelaufenen Bezugsjahr:	1
Anzahl der zurückgewiesenen Beschwerden:	1
Anzahl der angenommenen Beschwerden:	0
Anzahl der angenommenen Beschwerden, welche zu Gunsten des Kunden behandelt wurden:	0
Anzahl der angenommenen Beschwerden, welche zu Ungunsten des Kunden behandelt wurden:	0
Anzahl der Kunden, welche nach der Mitteilung der Bank über die Beschwerde das Schiedsgericht für Bank- und Finanzdienstleistungen oder ein anderes alternatives außergerichtliches Streitbeilegungssystem angerufen haben:	0
Anzahl der noch offenen Beschwerden zum 31.12.2023:	0

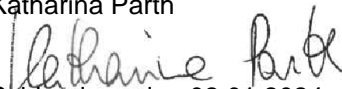
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts</b>	
Kontokorrente	0
Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia)	1
Darlehen und andere Finanzierungen	0
Überweisungen	0
Papiere und Versicherungen	0
Kreditkarten	0
Debitkarten	0
Scheck/Wechsel	0
Andere	0
Wertpapiergeschäfte	0
<b>Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde</b>	
Vertragsbedingungen	0
Anwendung der Bedingungen	0
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	1
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Betrugs- und Verlustfälle	0

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der Bank weiterbetrieben wurden:	0
Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde:	14 Tage

Die Raiffeisenkasse Schlanders 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, beziehen.

Die in vorliegenden Bereich geltenden Leitlinien und Regelungen wurden geprüft und keine imminnten Anpassungsnotwendigkeiten erkannt.

Die Verantwortliche  
Katharina Parth

  
Schlanders, den 02.01.2024



# Gestioni reclami

## Rendiconto attività di gestione reclami anno 2023

### Cassa Raiffeisen Silandro

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 e assicurazioni– 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 Silandro nel corso del 2023.

Numero dei reclami/controversie:	1
Numero dei reclami/controversie respinti:	1
Numero dei reclami/controversie accettati:	0
Numero dei reclami/controversie accettati, trattati a favore dei clienti:	0
Numero dei reclami/controversie accettati, trattati a svantaggio dei clienti:	0
Numero dei clienti i quali, dopo la risposta della banca, hanno richiesto la trattazione dei reclami/controversie presso un ente di conciliazione alternativo (Conciliatore BancarioFinanziario, Arbitro Bancario/Finanziario):	0
Numero dei reclami/controversie aperte al 31/12/2023:	0

<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Conti correnti	0
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	1
Mutui e altre forme di finanziamento	0
Bonifici	0
Titoli e Assicurazioni	0
Carte di credito	0
Carte di debito	0
Assegni/cambiali	0
Altro	0
Servizi investimenti	0
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni	1
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	0

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): 0  
Tempo medio di risposta: 14 Giorni

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

La responsabile  
Katharina Parth

Silandro, li 02/01/2024