



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 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 Tirol Genossenschaft eingegangenen Beschwerden im Jahr 2023.

Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	1
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Kontokorrente und Spareinlagen	1
Inkassodienste (RI-BA, MAV, SEPA Lastschriften und Freccia)	0
Scheck	0
Überweisungen	0
Debitkarten/Bancomat	0
Kreditkarten	0
Wertkarten	0
Finanzierungen	0
Investitionsprodukte	0
Versicherungen	0
Finanzderivate	0
Wucher	0
Meldungen an Risiko Zentrale	0
Andere	0
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	0
Anwendung der Bedingungen	0
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	1
Funktionsstörungen bei ATM - und POS Geräten	0
Organisatorische Aspekte	0
Personal	0
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Betrugs- und Verlustfälle	0
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	0
Andere	0

Beschwerdestelle **Raiffeisenkasse Tirol** Genossenschaft

Tirol, 08/01/2024



Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami 2023

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 riportano i principali dati dei reclami pervenuti per iscritto nel corso dell'anno 2023, conformemente a quanto previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009.

Numero dei reclami pervenuti per iscritto:	1
Reclami per tipologia di prodotti/servizi	
Conto corrente e deposito a risparmio	1
Sistemi di incasso e pagamento (RI-BA, MAV, addebiti SEPA e Freccia)	0
Assegni	0
Bonifici	0
Carte di debito/Bancomat	0
Carte di credito	0
Carte prepagate	0
Prodotti di finanziamento	0
Prodotti di investimento	0
Assicurazioni	0
Prodotti derivati	0
Anatocismo	0
Segnalazione a Centrale Rischi	0
Altri	0
Classificazione dei reclami in base al motivo indicato dal cliente	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione delle operazioni	1
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazioni/informazioni alla clientela	0
Frodi/smarrimento	0
Merito di credito o simili	0
Altro	0

Ufficio Reclami **Cassa Raiffeisen Tirolo** Società Cooperativa

Tirolo, 08/01/2024