

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2011

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 Val Badia nel corso del 2011.

| PERIODO RI RIFERIMENTO 2011 | |
|---|---|
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo ri riferimento: | 0 |
| NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO | |
| Conti correnti | |
| Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia) | |
| Mutui e altre forme di finanziamento | |
| Bonifici | |
| Titoli e Assicurazioni | |
| Carte di credito | |
| Carte di debito | |
| Assegni/cambiali | |
| Altro | |
| Garanzia bancaria | |
| | |
| NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO | |
| Condizioni | |
| Applicazione delle condizioni | |
| Esecuzione operazioni | |
| Aspetti organizzativi | |
| Personale | |
| Comunicazione ed informazione al cliente | |
| Merito del credito e simili | |
| Frodi e smarrimenti | |
| Escussione garanzia bancaria | |
| | |
| | |

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

Tempo medio di risposta: --

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

L'ufficio reclami della Cassa Raiffeisen Val Badia – Soc. cooperativa

BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2011

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 Cassa Raiffeisen Val Badia Gen. eingegangenen Beschwerden im Jahr 2011.

| Bezugszeitraum 2011 | |
|---|---|
| Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden: | 0 |
| Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts | |
| Kontokorrente | |
| Inkassodienste (RI-BA, MAV, RID und Freccia) | |
| Darlehen und andere Finanzierungen | |
| Überweisungen | |
| Papiere und Versicherungen | |
| Kreditkarten | |
| Debitkarten | |
| Scheck/Wechsel | |
| Andere | |
| Bankgarantien | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde | |
| Vertragsbedingungen | |
| Anwendung der Bedingungen | |
| Ausführung/Durchführung der Bankoperationen | |
| Organisatorische Aspekte | |
| Personal | |
| Mitteilungen und Informationen an den Kunden | |
| Kreditwürdigkeit und Ähnliches | |
| Betrugs- und Verlustfälle | |
| Auszahlung Bankgarantie | |
| | |

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

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: --

Die Cassa Raiffeisen Val Badia 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.

Die Reklamationsstelle der Cassa Raiffeisen Val Badia – Genossenschaft