

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 Merano nel corso del 2011.

| PERIODO RI RIFERIMENTO 2011 | |
|---|---|
| Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento: | 6 |
| NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO | |
| Conti correnti | |
| Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia) | 1 |
| Mutui e altre forme di finanziamento | 2 |
| Bonifici | 1 |
| Titoli e Assicurazioni | 1 |
| Carte di credito | 1 |
| Carte di debito | |
| Assegni/cambiali | |
| Altro | |
| | |
| | |
| NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO | |
| Condizioni | |
| Applicazione delle condizioni | 2 |
| Esecuzione operazioni | 2 |
| Aspetti organizzativi | |
| Personale | |
| Comunicazione ed informazione al cliente | 1 |
| Merito del credito e simili | 1 |
| Frodi e smarrimenti | |
| | |
| | |
| | |

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

Tempo medio di risposta: 17 giorni

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