

Sitz Algund
I-39022 Algund (BZ)
Alte Landstr. 21

Sede Lagundo
I-39022 Lagundo (BZ)
Via Strada Vecchia, 21

Tel. 0473 268 111
Fax 0473 440 390

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019

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 redige 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 di Lagundo Soc. Coop. nel corso del 2019:

Periodo di riferimento 2019	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	12
Numero dei reclami per tipologia di prodotto	
Conti correnti e depositi a risparmio	0
Servizi di pagamento e di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia e altri)	0
Mutui e altre forme di finanziamento	0
Bonifici	3
Titoli e Assicurazioni	0
Carte di credito	1
Carte di debito	2
Assegni/cambiali	1
Altro	5
Numero dei reclami per oggetto del reclamo	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione delle operazioni	4
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	1
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	1
Altro	5

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

Tempo medio di risposta dell' Ufficio Reclami: **14,83 giorni**

La Cassa Raiffeisen di Lagundo Soc. Coop. segnala che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso, considerando anche le filiali.

Lagundo, 8 gennaio 2020

Cassa Raiffeisen di Lagundo Soc. Coop.
Ufficio Reclami