

# RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019



La Cassa Raiffeisen di Brunico si è obbligata ai suoi standard di qualità e si sforza di migliorarsi continuamente. Il management di reclami è una parte essenziale della sua gestione di qualità. Ogni reclamo viene analizzato e preso sul serio come chance di migliorarsi sempre. Per la Cassa Raiffeisen di Brunico il cliente è la prima e la migliore misura di qualità.

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 di reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen di Brunico nel corso del 2019.

<b>PERIODO RI RIFERIMENTO 2019</b>	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	2
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO</b>	
Conti correnti	2
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	0
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
<b>NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO</b>	
Condizioni	0
Applicazione delle condizioni	2
Esecuzione operazioni	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	0
Altro	0

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

**Tempo medio di risposta: 21 giorni**

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

Brunico, gennaio 2020