

RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2018

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 2018.

PERIODO RI RIFERIMENTO 2018	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	22
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Conti correnti	2
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	
Mutui e altre forme di finanziamento	3
Bonifici	12
Titoli e Assicurazioni	
Carte di credito	1
Carte di debito	1
Assegni/cambiali	2
Altro	1
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO	
Condizioni	4
Applicazione delle condizioni	2
Esecuzione operazioni	5
Aspetti organizzativi	1
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	8
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	2

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): nessun reclamo aperto nel 2018 (per quanto si sappia a fine anno 2018)

Tempo medio di risposta: 19 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.