



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 06.09.2017 „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 Oltradige Soc. Coop. nel corso dell'anno 2019.

Periodo di riferimento 2019	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	4
Numero dei reclami per tipologia di prodotto	
Conti correnti	1
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	
Bancomat	1
Servizi Online	1
Altro	1
Numero dei reclami per oggetto di reclamo	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione operazioni	1
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	1
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	
Applicazione di un servizio	1

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

Tempo medio di risposta: 4 giorni

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