

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2024

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 e successive modifiche „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 Lana Soc. Coop. nel corso del 2024.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2023	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	15
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Conti correnti	1
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	1
Mutui e altre forme di finanziamento	2
Bonifici	2
Titoli e Assicurazioni	2
Carte di credito	1
Carte di debito	
Assegni/cambiali	
Altro	6
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	
Esecuzione operazioni	4
Aspetti organizzativi	6
Personale	2
Comunicazione ed informazione al cliente	
Merito del credito e simili	1
Frodi e smarrimenti	1
Segnalazioni alla Centrale Rischi	

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

**Tempo medio di risposta: 4,9 giorni**

La Cassa Raiffeisen Lana 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.

Lana, lì 21/01/2025

Cassa Raiffeisen Lana Soc. Coop.  
Ufficio Reclami