

## Relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2023

Un efficace management dei reclami costituisce una componente essenziale del sistema di gestione di qualità della Cassa Rurale di Bolzano Soc. Coop. Preme innanzitutto sottolineare che ogni reclamo viene considerato come opportunità e momento di confronto con la clientela al fine di apportare miglioramenti ai propri servizi/prodotti. Di seguito si riportano i principali dati dei reclami pervenuti per iscritto nel corso dell'anno 2019, conformemente a quanto previsto dalle disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 e successive modifiche<sup>1</sup>.

### Numero dei reclami ed esito dei reclami

Nel 2023, i reclami scritti sono stati pari a 8. Il dato è inferiore allo stesso livello del 2022. Con riguardo al loro esito, i reclami risolti totalmente a favore della clientela sono 1, 7 non sono stati accolti.

### Tipologia di clientela

La classificazione secondo la tipologia di clientela indica 8 reclami inoltrati dai cd. "clienti privati" (consumatori), nessuno da "clienti intermedi" (small business, artigiani, professionisti, commercianti, scuole, associazioni e società di persone) e nessuno da "altri clienti" (qualsiasi altra tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni, ad esempio: ASL, Aziende Municipalizzate, società di capitali e altre imprese).

### Tipologia di reclami

Reclami per tipologia di prodotti/servizi	
Conto corrente e deposito a risparmio	2
Sistemi di incasso e pagamento (RI-BA, MAV, addebiti SEPA e Freccia)	0
Assegni	0
Bonifici	3
Carte di debito/Bancomat	0
Carte di credito	1
Carte prepagate	0
Prodotti di finanziamento	0
Mutui	1
Prodotti di investimento	0
Assicurazioni	0
Prodotti derivati	0
Anatocismo	0
Segnalazione a Centrale Rischi	0
Altro	1

### Motivi dei reclami

Classificazione dei reclami in base al motivo indicato dal cliente	
Condizioni	2
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione delle operazioni	3
Disfunzioni apparecchiature quali ATM e POS	0
Aspetti organizzativi	0
Personale	1
Comunicazioni/informazioni alla clientela	0
Frodi/smarrimento	2
Merito di credito o simili	0
Altro	0

**Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution):** due sono presso l'ABF.

**Tempo medio di elaborazione dei reclami:** 17 giorni.

Bolzano, 25 gennaio 2024

<sup>1</sup> Banca d'Italia (2009), "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", disposizioni aggiornate al 15 luglio 2015, [http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza\\_operazioni/Disposizioni\\_trasparenza.pdf](http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/normativa/archivio-norme/disposizioni/trasparenza_operazioni/Disposizioni_trasparenza.pdf)