



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

2023

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia „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 alla Cassa Raiffeisen Oltradige Soc. Coop. nel corso dell'anno 2023.

Periodo di riferimento: 2023	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	2
Numero dei reclami per tipologia di prodotto	
Conti correnti	
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	
Mutui e altre forme di finanziamento	1
Bonifici	
Titoli e Assicurazioni	1
Carte di credito	
Carte di debito	
Assegni/cambiali	
ATM/POS	
Servizi Online	
Altro	
Numero dei reclami per oggetto di reclamo	
Condizioni contrattuali	
Applicazione delle condizioni	1
Esecuzione operazioni	1
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	
Applicazione di un servizio	

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

Tempo medio di risposta: **8 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.