

CASSA RAIFFEISEN WIPPTAL

Relazione annuale sui reclami scritti

2020

L'Ufficio Reclami della Banca, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza, redige e pubblica la seguente relazione annuale sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2019 e sulle procedure di gestione dei medesimi:

Contenuti:

- Management dei reclami nella Cassa Raiffeisen Wipptal
- Informazioni sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2020
- Valutazione delle procedure interne

Management dei reclami nella Cassa Raiffeisen Wipptal

La Cassa Raiffeisen Wipptal mira all'esame efficiente, veloce e competente dei reclami della propria clientela.

Al centro di questa attività si colloca il cliente, la ricerca di una soluzione soddisfacente per entrambe le parti ed il ripristino della soddisfazione del cliente.

Ogni cliente può rivolgere i suoi reclami al suo consulente oppure direttamente all'Ufficio Reclami della Banca. A tal fine la Cassa Raiffeisen mette a disposizione un apposito modulo. Il reclamo può anche essere inoltrato via e-mail (rk.wipptal@raiffeisen.it, PEC08182@raiffeisen-legalmail.it).

Qualora l'esito del reclamo non sia soddisfacente per il cliente, possono essere attivate procedure di risoluzione stragiudiziale oppure si potrà ricorrere alle vie legali.

Le informazioni necessarie per l'inoltro di un reclamo e per attivare le procedure di risoluzione stragiudiziale sono stati mesi a disposizione dei clienti mediante i seguenti canali:

- Presso gli sportelli, in formato cartaceo (per es. la guida concernente l'accesso all'ABF e il documento "Procedura di reclamo e composizione stragiudiziale delle controversie");
- Presso la stampante estratti-conto della Banca, al punto "Avvisi ai clienti/Trasparenza ai sensi delle disposizioni della Banca d'Italia" e in ogni foglio informativo;
- Sul sito Internet della Banca, al punto „La mia banca/Aspetti legali/Ufficio reclami" e "La mia banca/Disposizioni di trasparenza";
- Nell'ambito della contrattualistica relativa ai singoli prodotti bancari.

L'inoltro dei reclami è gratuito e l'Ufficio Reclami deve analizzarli immediatamente dopo il loro ricevimento.

Anche i reclami inoltrati non in forma scritta vengono gestiti in modo critico, sistematico (al fine di valutare lacune sottostanti e migliorare i processi) e rapido.

Informazioni sui reclami pervenuti nel corso dell'anno 2020

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenuti **4** reclami:

Tipologia di inoltro

- scritto: 2
- telefono: 2

Segmento clientela

- privati: 4

Ambito del reclamo

- depositi a risparmio: 1
- operazioni di pagamento: 2
- conto correnti: 1

Oggetto

- condizioni/prodotti: 2
- consulenza/assistenza: 2

Durata della gestione del reclamo

- Non chiarito: 0
- fino a 3 giorni: 0
- fino a 14 giorni: 2
- oltre 14 giorni: 2

Valutazione delle procedure interne

I reclami pervenuti nel corso dell'anno precedente sono stati risolti con la soddisfazione sia del cliente che della banca.

Le procedure interne per la gestione dei reclami (in particolare per quanto riguarda comunicazione, informazione, organizzazione, analisi, gestione, registrazione) sono adeguate in rapporto alla grandezza della banca e alla complessità dell'attività bancaria svolta.