



La Cassa Raiffeisen di Brunico si è obbligata ai suoi standard di qualità e si sforza di migliorarsi continuamente. Il management di reclami è una parte essenziale della sua gestione di qualità. Ogni reclamo viene analizzato e preso sul serio come chance di migliorarsi sempre. Per la Cassa Raiffeisen di Brunico il cliente è la prima e la migliore misura di qualità.

Conformemente a quanto previsto dal punto 3 della Sezione XI delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29.07.2009 „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 di reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen di Brunico nel corso del 2023.

Periodo di riferimento 2023	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	5
Numero dei reclami per tipologia di prodotto	
Conti correnti	4
Servizi di incasso (RI-BA, MAV, RID e Freccia)	0
Mutui e altre forme di finanziamento	1
Bonifici	0
Titoli e Assicurazioni	0
Carte di credito	0
Carte di debito	0
Assegni/cambiali	0
Altro	1
Numero dei reclami per oggetto di reclamo	
Condizioni	1
Applicazione delle condizioni	0
Esecuzione operazioni	2
Aspetti organizzativi	0
Personale	0
Comunicazione ed informazione al cliente	0
Merito del credito e simili	0
Frodi e smarrimenti	2
Altro	0

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): 1

Tempo medio di risposta: 9 giorni

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

Brunico, gennaio 2024

