

Compliance – Rendi- conto sull'attività di gestione dei reclami – 2023

Redatto il: 02/01/2024

approvato il: 09/01/2024

02/01/2023



Raiffeisen

Cassa Raiffeisen
Monguelfo-Casies-Tesido



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 dei reclami pervenuti presso la Cassa Raiffeisen di Monguelfo-Casies-Tesido Soc. Coop. nel corso del 2023.

Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	1 (uno)¹
------------------------------------------------------------------------	----------------------------

Numero dei reclami per tipologia di prodotto:

Conti correnti	0 (zero)
Servizi di incasso	0 (zero)
Mutui e altre forme di finanziamento	1 (uno)
Bonifici	0 (zero)
Titoli e Assicurazioni	0 (zero)
Carte di credito	0 (zero)
Carte di debito	0 (zero)
Assegni/cambiali	0 (zero)
Altro	0 (zero)

Numero dei reclami per oggetto di reclamo:

Condizioni	0 (zero)
Applicazione delle condizioni	1 (uno)
Esecuzione operazioni	0 (zero)
Aspetti organizzativi	0 (zero)
Personale	1 (uno)
Comunicazione ed informazione al cliente	1 (uno)
Merito del credito e simili	0 (zero)
Frodi e smarrimenti	0 (zero)

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution):	n.d.
-------------------------------------------------------------------------------	-------------

Tempo medio di risposta:	60 giorni
---------------------------------	------------------

La Cassa Raiffeisen di Monguelfo-Casies-Tesido si permette di osservare che i dati riportati nel rendiconto si riferiscono all'operatività della Banca nel suo complesso.

L'addetta al controllo di conformità
Daniela Oberstaller

¹ Il reclame prevenuto può essere classificato con varie oggetti.