

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami

Anno 2016

Ambito: **Sistema interno dei controlli**
Competenza: **Consiglio di amministrazione**
Incaricato: **Direttore (Rag. Martin Niederegger)**
Autore: **Ufficio Reclami (Fabian Faccini)**
redatto il: **05.01.2017**
approvato il: **11.01.2017**

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 2016.

Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	0 (zero)
--	----------

Numero dei reclami per tipologia di prodotto:	
Conti correnti	0 (zero)
Servizi di incasso	0 (zero)
Mutui e altre forme di finanziamento	0 (zero)
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	0 (zero)
Esecuzione operazioni	0 (zero)
Aspetti organizzativi	0 (zero)
Personale	0 (zero)
Comunicazione ed informazione al cliente	0 (zero)
Merito del credito e simili	0 (zero)
Frodi e smarrimenti	0 (zero)

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

Tempo medio di risposta:	---
---------------------------------	-----

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.