

BERICHT ÜBER DIE ABWICKLUNG DER BESCHWERDEN 2019

In Beachtung des Punktes 3 der Sektion XI der „Transparenzbestimmungen für Bank- und Finanzgeschäfte und –dienstleistungen“ (*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*) der Banca d'Italia vom 29.07.2009, erstellt und veröffentlicht die Beschwerdestelle der RK Leasing GmbH jährlich den Bericht über die Abwicklung der Beschwerden.

Nachfolgend finden Sie eine Zusammenfassung über die bei der RK Leasing GmbH eingegangenen Beschwerden im Jahr 2019.

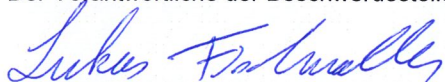
Bezugszeitraum 2019	
Gesamtanzahl der im Bezugszeitraum eingegangenen Beschwerden:	1
Klassifizierung der Beschwerden nach Art des Produkts	
Leasingverträge	1
.....	
.....	
Klassifizierung der Beschwerden nach Gegenstand der Beschwerde	
Vertragsbedingungen	
Anwendung der Bedingungen	
Ausführung/Durchführung der Bankoperationen	
Organisatorische Aspekte	
Personal	
Mitteilungen und Informationen an den Kunden	
Kreditwürdigkeit und Ähnliches	
Betrugs- und Verlustfälle	
Schadensersatz	1
.....	

Anzahl der Beschwerden, die nach Erhalt der Antwort der RK Leasing GmbH weiterbetrieben wurden: 0

Durchschnittliche Dauer für die Beantwortung der Beschwerde: 14 Tage

Bozen, 07.01.2020

RK Leasing GmbH
Der Verantwortliche der Beschwerdestelle



Lukas Fischnaller



RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI 2019

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 dell'Intermediario Finanziario realizza e pubblica annualmente il rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Di seguito si riporta uno schema sintetico dei reclami pervenuti presso la RK Leasing Srl nel corso del 2019.

PERIODO DI RIFERIMENTO 2019	
Numero totale dei reclami pervenuti nel periodo di riferimento:	1
NUMERO DEI RECLAMI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO	
Contratti leasing	1
NUMERO DEI RECLAMI PER OGGETTO DI RECLAMO	
Condizioni	
Applicazione delle condizioni	
Esecuzione operazioni	
Aspetti organizzativi	
Personale	
Comunicazione ed informazione al cliente	
Merito del credito e simili	
Frodi e smarrimenti	
Risarcimento del danno	1
.....	
.....	

Reclami sfociati in procedure di ADR (Alternative Dispute Resolution): 0

Tempo medio di risposta: 14 giorni

Bolzano, 07.01.2020

RK Leasing Srl
Il Responsabile dell'Ufficio Reclami

Lukas Fischnaller