

## **RENDICONTO ANNUALE DELL'ATTIVITÀ SVOLTA DALL'UFFICIO RECLAMI DELLA CASSA RURALE DI FIEMME**

In base alle Disposizioni di Vigilanza in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 29/07/2009 – sez. XI par. 3 – il responsabile dell'ufficio reclami è tenuto a relazionare, almeno annualmente, sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti.

Nel corso del 2019 sono pervenuti alla Cassa Rurale di Fiemme 9 reclami di cui 2 da parte di clientela classificata nella categoria consumatori e 7 da "cliente al dettaglio".

Questi reclami hanno riguardato l'ambito dei finanziamenti e degli incassi e pagamenti. I reclami sono stati presi in carico da parte della Responsabile dell'ufficio reclami talvolta con l'intervento di uno studio legale appositamente incaricato dalla Cassa Rurale per seguire quei reclami in cui il cliente ha fatto ricorso alla procedura di conciliazione o all'autorità giudiziaria. Sette reclami risultano ancora aperti e in gestione mentre gli altri reclami risultano chiusi.

Dall'istruttoria dei vari casi si è comunque riscontrata una corretta operatività da parte della banca.

Tesero, 03/01/2020

Cassa Rurale Val di Fiemme  
De Col Krizia  
Resp. Uff. Compliance e Controllo Rischi

