

Tesero, 20 gennaio 2011

**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 2010 sono pervenuti alla Cassa Rurale di Fiemme quattro reclami da parte di clientela classificata nella categoria "consumatori".

Questi reclami hanno riguardato comportamenti od operatività nei servizi di incasso e pagamento della cassa rurale.

Tutti i reclami sono stati presi in carico da parte del responsabile dell'ufficio reclami e il cliente ha ricevuto una risposta scritta nei termini previsti dalla normativa (entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo).

Dall'istruttoria di tutte le pratiche si è riscontrata una corretta operatività da parte della banca.

Per i reclami pervenuti non si rilevano ulteriori richieste da parte della clientela ovvero ricorsi agli organi di conciliazione ai quali la Cassa Rurale di Fiemme aderisce (Arbitro Bancario Finanziario, Ombudsman-Giurì Bancario, Associazione Conciliatore Bancario Finanziario): pertanto tutti i reclami pervenuti nel corso del 2010 si considerano chiusi.