

Spett.le
Clientela

OGGETTO: Rendiconto annuale sull'attività svolta dall'ufficio Reclami (anno 2011).

Ai sensi del paragrafo 3 (Reclami) sezione XI (Requisiti organizzativi) delle 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, di seguito si relaziona sulla situazione complessiva dei reclami ricevuti nel corso del 2011.

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il presente rendiconto analizza tutte le manifestazioni di insoddisfazione formalizzate con le modalità previste dalla Clientela alla Banca e registrate a cura dell'ufficio reclami nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2011.

Nel corso del periodo è pervenuto alla banca un solo reclamo relativo all'acquisto di strumenti finanziari. Il reclamo è stato chiuso accogliendo parzialmente la richiesta di risarcimento avanzata dal cliente.

Ad oggi la banca non registra altri reclami e questa funzione non è a conoscenza di alcuna richiesta avanzata dai Clienti agli Organi di Conciliazione a cui la Cassa Rurale aderisce, (Arbitro Bancario Finanziario - Conciliatore Bancario).

Pinzolo, 9 gennaio 2012.

Ufficio Reclami Cassa Rurale Pinzolo
Funzione di Compliance
Via Marconi, 2
38086 PINZOLO (TN)

e-mail:arturo.povinelli@cr-pinzolo.net