

**Spett.le  
Clientela**

**OGGETTO:** Rendiconto annuale sull'attività svolta dall'ufficio Reclami (anno 2017).

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 2017.

#### **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 2017.

- Nel corso del periodo sono pervenuti alla banca **due reclami**, come specificato di seguito:
  - a) reclamo avanzato da cliente classificato come consumatore:
    - trattasi di contestazione per supposta applicazione tassi moratori usurari, per superamento del tasso soglia usura previsto dalla L. 108/96. Il reclamo è stato ritenuto infondato;
  - b) reclamo presentato da soggetti non consumatori:
    - trattasi di contestazione avanzata da più società appartenenti ad un medesimo gruppo aziendale per presupposti danni a seguito appostazione a sofferenza e conseguente segnalazione a CR. Il reclamo è stato ritenuto infondato.
  
- Nel corso del periodo non sono pervenuti reclami relativi ai prodotti assicurativi e/o su strumenti finanziari.

Pinzolo, 19 gennaio 2018.

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

e-mail: [segreteria@pec.cr-pinzolo.net](mailto:segreteria@pec.cr-pinzolo.net), oppure [controlliecompliance@cr-pinzolo.net](mailto:controlliecompliance@cr-pinzolo.net)

