FIDIMPRESA
VENETO

TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI
CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI
(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009
pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 – Suppl. Ord. n. 170 e successive modificazioni)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Fidimpresa Veneto, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2014 – 31 dicembre 2014.
Nel corso del 2014 sono stati registrati da Fidimpresa Veneto n° 0 reclami ordinari.

Reclami suddivisi per area operativa: fascia di clientela interessata.
Area fidi
Clienti al dettaglio[1] n. 0
Altri Clienti n. 0
Area servizi / amministrazione
Clienti al dettaglio n. 0
Altri Clienti n. 0

Reclami suddivisi per area operativa: motivo del reclamo
Area fidi
Tempistica operazioni n. 0
Applicazione delle condizioni n. 0
Aspetti organizzativi n. 0
Comunicazioni e informazioni al cliente n. 0
Altro n. 0
Area servizi / amministrazione
Tempistica operazioni n. 0
Applicazione delle condizioni n. 0
Aspetti organizzativi n. 0
Comunicazioni e informazioni al cliente n. 0
Altro n. 0

L'anno 2014 ha visto la chiusura di due reclami aperti nel 2013 e che non erano stati evasi, uno perché aperto il 30 dicembre 2013, l'altro perché in attesa di un riscontro formale da parte del socio. L'adozione delle procedure previste, ha consentito alla Cooperativa di fornire ai clienti il riscontro formale degli accertamenti svolti con, in un caso la risoluzione della contestazione a favore del cliente e nell'altro, con un concorso di colpa senza nessun esborso economico.

[1] **CLIENTI AL DETTAGLIO:** Ci si riferisce ai consumatori, alle persone fisiche che svolgono attività professionali o artigianali, agli enti senza fine di lucro, alle imprese che contano meno di dieci dipendenti e realizzano un fatturato annuo oun totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro

Nel 2014 non sono state presentate richieste di assistenza, come da informativa “diritti del cliente”, che riportiamo di seguito:

Il cliente può presentare una richiesta di assistenza o reclamo a Fidimpresa Veneto, oltre che con lettera raccomandata A/R o per via telematica anche attraverso la sede legale e le sedi operative, ove esistenti, dove è intrattenuto il rapporto utilizzando gli appositi moduli messi a disposizione della clientela. Sono comunque validi i reclami presentati in altra forma, purché contengano gli estremi del ricorrente, i motivi del reclamo, la sottoscrizione o analogo elemento che consenta l’identificazione certa del cliente.

Il **reclamo**, in cui il socio/cliente chiede di accertare diritti, obblighi e facoltà connessi alla concessione della garanzia (ad esempio mancata consegna della documentazione sulla trasparenza o non corretta applicazione delle commissioni di Fidimpresa Veneto, ecc. …) può essere presentato al seguente indirizzo:

- **Fidimpresa Veneto** Borgo S.Agnese, 91/93 – 30026 Portogruaro (VE)

La **richiesta di assistenza**, per controversie che non riguardano diritti, obblighi e facoltà connesse alla concessione della garanzia (per esempio difformità dei tassi applicati dalla Banca erogante, commissioni bancarie diverse da quelle convenzionate) va presentato all’indirizzo:

- **Fidimpresa Veneto** Borgo S.Agnese, 91/93 – 30026 Portogruaro (VE)
- **Fidimpresa Veneto** Viale ancona, 9 – 30172 Mestre (VE)
- **Fidimpresa Veneto** Piazza dei Martiri, 34 – 32100 Belluno (BL)

Fidimpresa Veneto risponde entro 30 giorni per le richieste di reclamo, entro 60 giorni per le richieste di assistenza.

Se il socio/cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta al reclamo entro i 30 giorni stabiliti, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi **all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** attraverso gli appositi moduli messi a disposizione dei soci/clienti presso la sede legale e gli uffici amministrativi, e scaricabili dalla sezione «Trasparenza» del sito **www.fidimpresaveneto.it** o dal sito **www.arbitrobancariofinanzario.it.**