



FIDIMPRESA VENEZIA

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 – ultimo aggiornamento 9 febbraio 2011)

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2011

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Fidimpresa Venezia, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2011 – 31 dicembre 2011.

Nel corso del 2011 non sono stati registrati da Fidimpresa Venezia reclami ordinari, le cui tipologie sono riassunte nella seguente tabella riportante anche una suddivisione degli stessi a seconda della fascia di clientela interessata e del motivo del reclamo:

Reclami suddivisi per area operativa: fascia di clientela interessata.

Area fidi

Clienti al dettaglio¹ 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

Nel corso del 2011 non si riscontrano, peraltro, neanche richieste di assistenza, come da informativa "diritti del cliente" che riportiamo di seguito.

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 o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro

Il cliente può presentare una richiesta di assistenza o reclamo a Fidimpresa Venezia, 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 Venezia, ecc. ...) può essere presentato al seguente indirizzo:

- **Fidimpresa Venezia** 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 Venezia** Borgo S.Agnese, 91/93 – 30026 Portogruaro (VE)
- **Fidimpresa Venezia** Viale ancona, 9 – 30172 Mestre (VE).

Fidimpresa Venezia 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.fidimpresavenezia.it o dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it.