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 2012

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 2012 – 31 dicembre 2012.
Nel corso del 2012 sono stati registrati da Fidimpresa Venezia n° 1 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 dettaglio[1] n. 1
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. 1
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

Le procedure adottate per il trattamento dei reclami hanno consentito di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa (30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso) e la risoluzione della contestazione. Il reclamo si è concluso a favore del cliente.

---

[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 corso del 2012 non si riscontrano, peraltro, 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 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.arbitrobancariofinanzario.it.**