FIDI
IMPRESA & TURISMO
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 2016

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Fidi Impresa & Turismo Veneto Società Cooperativa P.A, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2016 – 31 dicembre 2016.

Nel corso del 2016 sono stati registrati da Fidi Impresa & Turismo Veneto Società Cooperativa P.A, n° 7 reclami ordinari. In particolare 3 reclami non sono stati accolti, in quanto palesemente infondati, mentre 4 sono stati chiusi con la completa soddisfazione della clientela.

Reclami suddivisi per clientela interessata:

Clienti al dettaglio[1] n. 7
Altri Clienti n. 0

Reclami suddivisi per motivo del reclamo:

Area fidi
Tempistica operazioni n. **0**
Applicazione delle condizioni n. **4**
Aspetti organizzativi n. **0**
Comunicazioni e informazioni al cliente n. **0**
Altro n. **2**
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. **1**

Nel 2016 non sono state presentate 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 Fidi Impresa & Turismo Veneto, oltre che con lettera raccomandata A/R o per via telematica, anche attraverso la sede legale e le sedi operative, ove esistenti, in cui 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 Fidi Impresa & Turismo Veneto, ecc. …) può essere presentato ai seguenti recapiti:

- Fidi Impresa & Turismo Veneto: Via Don F. Tosatto, 57 – 30172 Venezia Mestre (VE)
- PEC: fidimpresavenetosc@legalmail.it e-mail: fidimpresaveneto@fidimpresaveneto.it
- Sito Internet: www.fidimpresaveneto.it

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 presentata all'indirizzo delle filiali operative di Fidi Impresa & Turismo Veneto, reperibile nel sito internet www.fidimpresaveneto.it

Fidi Impresa & Turismo Veneto risponderà entro 30 giorni per le richieste di reclamo, entro 60 giorni per le richieste di assistenza.

Se il 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 le filiali, e scaricabili dalla sezione «Trasparenza» del sito www.fidimpresaveneto.it o dal sito www.arbitrobancariofinanzario.it.