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 2020

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 2019 – 31 dicembre 2019.

Nel corso del 2020 sono stati registrati da Fidi Impresa & Turismo Veneto Società Cooperativa P.A, n° 8 reclami ordinari. In particolare 7 reclami non sono stati accolti, in quanto palesemente infondati, mentre 1 è stato parzialmente accolto e si è raggiunto un accordo transattivo con il socio.

**Reclami suddivisi per clientela interessata:**

Clienti al dettaglio[1] n. **8**
Altri Clienti n. 0

**Reclami suddivisi per motivo del reclamo:**

**Area fidi**
Tempistica operazioni n. **0**
Applicazione delle condizioni n. **6**
Aspetti organizzativi n. **1**
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. **1**
Altro n. **0**

Nel 2020 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 del mutuo chirografario o della garanzia (ad esempio mancata consegna della documentazione sulla trasparenza o non corretta applicazione delle condizioni 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

Il modulo del reclamo eventualmente può essere scaricato dal 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 60 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 entro i 60 giorni può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it., o chiedere istruzioni in merito presso le filiali di Fidi Impresa & Turismo Veneto.