

**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 2025

Ai sensi della disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, si riporta il rendiconto dei reclami pervenuti a Fidimpresa Friulveneto Scpa, da parte della Clientela, in merito ai prodotti e servizi offerti, nel periodo 1° gennaio 2025 – 31 dicembre 2025.

Nel corso del 2025 sono stati registrati n° 2 reclami. All'esito delle verifiche effettuate, n. 1 reclamo è stato accolto, n. 1 reclamo è stato respinto.

Reclami suddivisi per clientela interessata:

Clienti al dettaglio¹ n. 2
Altri Clienti n. 0

Reclami suddivisi per motivo del reclamo:

Area fidi

Tempistica operazioni n. 0
Applicazione delle condizioni n. 1
Aspetti organizzativi n. 0
Comunicazioni e informazioni al cliente n. 1
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

Si ricorda che il cliente può presentare una richiesta di assistenza o reclamo a Fidimpresa Friulveneto Scpa, 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.

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 **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 Fidimpresa Friulveneto Scpa, ecc. ...) può essere presentato ai seguenti recapiti:

- Fidimpresa Friulveneto Scpa Via Don F. Tosatto, 57 – 30174 Venezia Mestre (VE)
- PEC: legale@pec.fifv.it e-mail: legale@fifv.it

Il modulo del reclamo eventualmente può essere scaricato dal sito Internet: www.fidimpresafriulveneto.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 Fidimpresa Friulveneto, reperibile nel sito internet www.fidimpresafriulveneto.it

Fidimpresa Friulveneto 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 Fidimpresa Friulveneto Scpa.