

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2012

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono procedure ed adempimenti specifici volti a garantire risposte sollecite ed esauritive.

In particolare l'Intermediario è tenuto a redigere e rendere pubblico un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami pervenuti.

Modalità di presentazione dei reclami

Il Cliente può inoltrare reclamo a Fidimpresa Lazio, comunque in forma scritta, a mezzo lettera raccomandata A.R. indirizzata a "Fidimpresa Lazio ScpA - Ufficio Reclami – Via Andrea Noale, 206 – 00155 Roma", via fax al n. 06 844 99 316, via e-mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@fidimpresalazio.it oppure brevi manu previo rilascio di ricevuta.

L'Ufficio Reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di trenta giorni dal ricevimento del reclamo, sempreché presentato in forma scritta e secondo le modalità previste.

Il Cliente, rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di trenta giorni dalla sua ricezione, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il ricorso all'Arbitro Bancari e Finanziario deve essere redatto utilizzando l'apposita modulistica pubblicata sul sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it e reperibile presso tutte le Filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico.

Reclami pervenuti nell'esercizio 2012

Nel corso del 2012 Fidimpresa Lazio non ha registrato alcun reclamo da parte dei propri Clienti.