



## INFORMATIVA RECLAMI

Confidimprese FVG, in ottemperanza alla normativa in tema di Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, ha attivato al suo interno un Ufficio Reclami, al quale ogni Socio/Cliente potrà rivolgersi per eventuali contestazioni in ordine ai rapporti intrattenuti col presente istituto.

La gestione fattiva dei reclami ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento.

Da sempre l'operato del Confidimprese FVG è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione dei propri Soci/Clienti e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzarne il legame di correttezza.

Definizione di reclamo: ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione.

La trasmissione dell'istanza deve essere effettuata in forma scritta all'Ufficio Reclami di Confidimprese FVG in via Savorgnana n. 27 – 33100 Udine, secondo una delle seguenti modalità:

- Raccomandata A.R.
- Posta ordinaria
- Fax n. 0432-511139
- E-mail: [info@confidimpresefvg.it](mailto:info@confidimpresefvg.it)
- PEC: [amministrazione.confidimpresefvg@legalmail.it](mailto:amministrazione.confidimpresefvg@legalmail.it)

La procedura è gratuita per il Socio/Cliente, salvo le spese relative alla corrispondenza inviata/contatti intervenuti con il Confidimprese FVG.

Se il Confidi accoglie le ragioni del Socio/Cliente, comunica i tempi tecnici per la risoluzione dell'anomalia.

Qualora l'istante non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro i termini previsti di 30 giorni dalla ricezione del reclamo da parte dell'istituto, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) per il quale si rimanda alla Guida Pratica pubblicata su questo sito.

Se il Socio/Cliente intende rivolgersi al giudice deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, rivolgersi all'ABF oppure attivare una procedura di mediazione finalizzata alla conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario. Le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.