

Rendiconto reclami 2025

Aggiornato al 31.12.2025

Trasparenza bancaria e finanziaria

Prov. Banca d'Italia 15.02.10 (sostitutivo del Prov. 29.07.09)

Le disposizioni della Banca d'Italia del 15 febbraio 2010 riguardanti la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente sia redatta e resa pubblica una relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti all'ente.

Il tema dei reclami è costantemente all'attenzione della Direzione e del Consiglio di Amministrazione in quanto elemento fondamentale per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Socio e per cogliere elementi di miglioramento.

La struttura organizzativa, il Regolamento Reclami e la documentazione da rendere disponibile a supporto della clientela, vengono conformati alle normative vigenti secondo le Direttive di settore in essere, mediante adeguamento alle Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari del 12 agosto 2020 applicabili ai nuovi ricorsi presentati all'ABF dal 1 Ottobre 2020 (Disposizioni emanate dalla Banca d'Italia il 12 agosto 2020 Pubblicate in Gazzetta Ufficiale in data 29 agosto 2020).

Data la rilevanza dei mezzi di tutela della clientela ed i possibili risvolti degli eventuali segni di insoddisfazione dei clienti, viene costantemente sensibilizzato tutto il personale affinché ponga sempre più attenzione alle esigenze del Socio, con invito a segnalare alla struttura centrale competente eventuali criticità o segnali di particolare insoddisfazione.

Viene quindi garantita **la gestione dei reclami siccome affidata ad una specifica funzione aziendale**, con procedure che garantiscano imparzialità di giudizio, anche al fine di evitare conflitti di interesse con le strutture odierne interessate dal reclamo.

Gli elementi essenziali di un reclamo sono:

- Dati anagrafici;
- Indicazione dell'impresa di assicurazione o dell'Intermediario di cui si lamenta l'operato;
- Chiara e sintetica descrizione del motivo della lamentela;
- Eventuali altri documenti utili alla trattazione del caso.

Non sono considerati reclami:

- Le richieste di informazioni e di chiarimenti;
- Le richieste di risarcimento danni o di esecuzione del contratto.

I reclami ex art. 7 Dlgs 196/03, ora ex art. 15 GDPR, possono essere anche orali (qualora ineriscano la materia Privacy).

Chi è titolato a reclamare è un qualsiasi soggetto (persona fisica o giuridica) che ha, o ha avuto, un rapporto contrattuale con l'Ente.

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami debbono garantire, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale nei termini fissati dalla normativa, vale a dire entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Finergis

Società consortile
cooperativa di garanzia
collettiva fidi

Sede Legale
Piazza del Castello 30
36100 Vicenza

Sede Direzionale-Amministrativa
Via della Pila 3/A
30175 Venezia-Marghera

C.F. 90009050270 - P. IVA 03876150271
Albo Soc. Cooperative - A 110046 Sez.
Coop. a mutualità prevalente
Albo ex art. 106 T.U.B. n. 71
Codice ABI 19502.4

Contatti
0444 1448311
041 5385020
www.finergis.it
finergis@pec.finergis.it
info@finergis.it

Se il cliente non riceve risposta entro 60 giorni o non è soddisfatto, può scegliere di rivolgersi al sistema di risoluzione stragiudiziale delle Controversie od all'autorità Giudiziaria.

I reclami pervenuti vengono registrati e viene tenuta contezza delle misure adottate.

Ciò premesso, si segnala che, **alla data del 31 dicembre 2025**, a Finergis non è pervenuto alcun reclamo.

Non sono pervenute segnalazioni da parte dei prefetti in relazione a eventuali istanze di clienti a norma dell'art. 27-bis, comma 1-quinquies, del D.L. n. 1/2012 come convertito dalla Legge n. 27/2012 e integrato dal D.L. n. 29/2012, convertito dalla Legge n. 62/2012, ovvero non risultano essere stati presentati ricorsi agli organismi stragiudiziali delle controversie (es. ABF) o promossa una richiesta di mediazione ai sensi del d.lgs. 28/2010 e successive modificazioni come sopra indicato.

RENDICONTO RECLAMI

ANNO	N. reclami	
2025	0	
<i>di cui</i>	Fondati	0
	Infondati	0
<i>stato</i>	Conclusi	0
	Aperti	0

Ufficio Reclami

Avv. Susanna Zambelli

Mestre 09.01.2026

Finergis

Società consortile
cooperativa di garanzia
collettiva fidi

Sede Legale
Piazza del Castello 30
36100 Vicenza

Sede Direzionale-Amministrativa
Via della Pila 3/A
30175 Venezia-Marghera

C.F. 90009050270 – P. IVA 03876150271

Albo Soc. Cooperative - A 110046 Sez.
Coop. a mutualità prevalente

Albo ex art. 106 T.U.B. n. 71
Codice ABI 19502.4

Contatti

0444 1448311
041 5385020

www.finergis.it

finergis@pec.finergis.it
info@finergis.it