

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2014 AL 31/12/2014

GA.FI.Sud, da sempre attento alle esigenze della propria clientela, riserva la massima cura alla gestione dei reclami, al fine di preservare un rapporto corretto e trasparente con i clienti per prevenire l'insorgere di controversie e risolvere già in questa fase preliminare le situazioni di loro potenziale insoddisfazione. I reclami, come le semplici lamentele, sono una preziosa fonte di informazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

L'Ufficio Reclami persegue l'obiettivo di svolgere un'effettiva e soddisfacente interlocuzione con la clientela volta a consentire il chiarimento delle rispettive posizioni e a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", prevedono - tra l'altro - la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Dal 01 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014, all'Ufficio Reclami sono pervenuti, e sono stati correttamente gestiti come tali, n. 1 reclamo (la definizione ufficiale di reclamo è "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"). Nello specifico, il reclamo è stato evaso in 10 giorni con esito accolto e sono state assunte idonee iniziative per la positiva definizione della vicenda.

Alla data del 31 dicembre 2014, nessun cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Caserta, 27/05/2015

GA.FI.Sud S.c.p.A.
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI