

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2015 AL 31/12/2015

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 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 ed a favorire una composizione bonaria dei possibili contrasti.

Dal 01 gennaio 2015 al 31 dicembre 2015, all'Ufficio Reclami sono pervenuti, e sono stati correttamente gestiti come tali, n. 4 reclami (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"). In generale, le doglianze ricevute hanno investito: la non corretta applicazione di tassi ad opera dell'Istituto Finanziatore previsti dalla Convenzione sottoscritta tra questo ed il Confidi, il rifiuto di concessione del finanziamento da parte dell'Istituto Finanziatore e conseguente mancata emissione della garanzia accessoria del Confidi, la ritardata emissione della garanzia del Confidi, l'erogazione contributo camerale in conto interessi.

Dei 4 reclami pervenuti uno è stato accolto e sono state assunte idonee iniziative per la positiva definizione della vicenda, mentre tre sono stati respinti con adeguata motivazione.

Il tempo di evasione dei predetti reclami risulta conforme alla normativa vigente (30 giorni).

Alla data del 31 dicembre 2015 nessun cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Caserta, 14/01/2016

GA.FI.Sud Soc.Coop.P.A.
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI

Questo documento è stato redatto in conformità alle Disposizioni della Banca d'Italia del 15 luglio 2015 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 29 luglio 2015) con decorrenza 1 ottobre 2015, 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.