

## RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2016 AL 31/12/2016

GA.FI. S.c.p.a., 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.

All'uopo si precisa che dal 01 gennaio 2016 al 31 dicembre 2016, all'Ufficio Reclami non sono pervenuti 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").

Infine, si rappresenta che alla data del 31 dicembre 2016 nessun cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Caserta, 22/02/2017

**GA.FI. 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.*

**Garanzia Fidi Società Cooperativa per Azioni**