

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017

GA.FI. S.c.p.a., da sempre attenta 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 e dei prodotti offerti.

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

All'uopo, si precisa che, dal 01 gennaio 2017 al 31 dicembre 2017, all'Ufficio Reclami è pervenuto n. 1 reclamo (la definizione ufficiale di reclamo è "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'intermediario un suo comportamento o un'omissione"). In generale la doglianza ricevuta, ha riguardato il rifiuto di concedere notizie circa l'effettiva escussione della nostra garanzia in favore dell'istituto. Detto reclamo, la cui gestione è avvenuta nel rispetto dei tempi previsti, è stato respinto con adeguata motivazione.

Infine, si rappresenta che alla data del 31 dicembre 2017 nessun cliente ha presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Caserta, 25/01/2018

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