

## **RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**

**DAL 01/01/2018 AL 31/12/2018**

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 1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018, all'Ufficio Reclami sono pervenuti n. 3 reclami (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, le doglianze ricevute hanno riguardato la segnalazione alla Centrale Rischi, il recesso del socio, la mancata adesione al procedimento transattivo.

Le doglianze sono risultate tutte infondate e le conseguenti richieste rigettate; si rappresenta che per l'ultimo caso veniva presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) il quale, in data 16.01.2019, provvedeva poi in ns. favore confermando la decisione dell'Ufficio.

Caserta, 18/02/2019

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