

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2019 AL 31/12/2019

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 2019 al 31 dicembre 2019, all'Ufficio Reclami sono pervenuti n. 2 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").

Le doglianze ricevute hanno riguardato la legittimazione a richiedere l'agevolazione pubblica ex L. 662/96 in favore del cliente e l'accesso ad informazioni riguardanti il rapporto banca-confidi sulla escussione della garanzia.

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, con pronuncia notificata il 25.09.2019, provvedeva in nostro favore confermando la decisione dell'Ufficio.

Caserta, 30.01.2020

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