

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

DAL 01/01/2020 AL 31/12/2020

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 2020 al 31 dicembre 2020, 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: 1) la legittimazione del Confidi a liquidare la garanzia all'Istituto di Credito e a surrogarsi; 2) il provvedimento di delibera di controgaranzia ex L. 662/96 ed il suo ritiro.

Una doglianza è risultata infondata e conseguentemente la richiesta è stata rigettata; per l'altra, ugualmente immotivata, vi è stata la cessazione della materia del contendere essendo stata preventivamente soddisfatta.

Caserta, 28.01.2021

Garanzia Fidi S.c.p.a.
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI