

RENDICONTO DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI**DAL 01/01/2022 AL 31/12/2022**

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 2022 al 31 dicembre 2022, 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 entrambe il mancato invio ad opera di un intermediario bancario della bozza di contratto da sottoscrivere al fine di monetizzare crediti fiscali.

Entrambe le doglianze sono risultate infondate e non direttamente riconducibili a GA.FI. (nel ruolo di segnalatore) e, pertanto, è stato comunicato il rigetto.

Caserta, 18.01.2023

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