

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

**DAL 01/01/2023 AL 31/12/2023**

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 2023 al 31 dicembre 2023, 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 delle presunte errate segnalazioni a sofferenza.

Le doglianze sono risultate infondate e comunque non direttamente riconducibili a GA.FI. e, pertanto, è stato comunicato il rigetto.

Caserta, 07.02.2024

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