

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2011

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente sia redatta e resa pubblica una relazione sull'attività di gestione dei reclami pervenuti all'ente.

Il tema dei reclami in Neafidi è costantemente all'attenzione della Direzione Generale e del Consiglio di Amministrazione in quanto elemento cardine per eliminare le aree di criticità nel rapporto con il Cliente e per cogliere elementi di miglioramento organizzativo in un momento di forte cambiamento nelle procedure interne.

Nel corso del 2011 Neafidi ha registrato 3 reclami provenienti dai Clienti principalmente in materia di commissioni applicate.

Si evidenziano di seguito il numero e le tipologie dei reclami pervenuti e le modalità di loro gestione:

Numero reclami ricevuti	3
Numero reclami evasi	3
Numero reclami accolti	0
Tempo medio di evasione in giorni	14,30

In tutti i casi non si è reso necessario un ulteriore intervento dopo la prima lettera di risposta da parte di Neafidi.

Non sono stati fatti ricorsi innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario.

Il Cliente può presentare un reclamo a Neafidi inviando una lettera raccomandata o un fax presso una delle sedi o inviando una mail a [ufficioreclami@neafidi.it](mailto:ufficioreclami@neafidi.it).

L'ufficio reclami provvede a dare risposta al Cliente entro il termine massimo di trenta giorni dal ricevimento dello stesso.

In caso di insoddisfazione il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per conoscere le modalità di accesso all'ABF si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o rivolgersi presso le filiali della Banca d'Italia o le sedi di Neafidi.