

## RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2012

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive integrazioni, recanti "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" (G.U. n. 151 del 30 giugno 2012), al Paragrafo 3 della sezione XI, prevedono che annualmente sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati e 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 2012 Neafidi ha registrato 3 reclami provenienti dai Clienti principalmente in tema di asserito ritardo nei tempi di rilascio della garanzia. 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	20,66

In tutti i casi non si è reso necessario un ulteriore intervento dopo la prima lettera di risposta da parte di Neafidi che ha ritenuto infondati i reclami ricevuti.

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

Si ricorda che il Cliente può presentare gratuitamente (fatte salve le spese normalmente connesse al mezzo di comunicazione adottato come, ad esempio, il costo della telefonata o del francobollo) 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 l'Ufficio reclami di Neafidi, presso le filiali della Banca d'Italia o le singole sedi di Neafidi.