

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2013

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.

A motivo della particolare natura del Confidi, caratterizzato dallo scopo mutualistico, l'attenzione ai reclami è necessariamente all'attenzione costante della Direzione Generale e del Consiglio di Amministrazione.

Neafidi, in particolare, ha sensibilizzato il proprio personale dipendente nell'ottica di instaurare relazioni che soddisfino i criteri di correttezza delle richiamate disposizioni di Trasparenza, senza trascurare la particolare natura di soci, di tutti coloro che richiedono il rilascio di garanzia a Neafidi stessa.

Tale attenzione, per l'anno 2013, ha ridotto i reclami delle Imprese associate o, comunque, entrate in relazione con Neafidi, a 2 (due).

Il primo reclamo avente ad oggetto il quantum delle commissioni di garanzia richieste ed il secondo, invece, un asserito ritardo nel tempo di rilascio della garanzia.

Entrambi i reclami, ritenuti infondati e non accolti, sono stati evasi da Neafidi in 20 (venti) giorni, senza alcuna ulteriore replica da parte del reclamante, né alcun successivo intervento dopo la prima lettera di risposta da parte di Neafidi stessa.

Nel complesso dei due reclami ricevuti, non risulta a tutt'oggi essere stato presentato alcun ricorso all'Autorità giudiziaria o agli organismi stragiudiziali di risoluzione delle controversie (ad es. ABF).

Si ricorda che, ai sensi delle "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari", è definito come "reclamo" ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio: lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo.

il Cliente, in particolare, 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.

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 oppure il sito di Neafidi www.neafidi.it oppure ci si può rivolgere all'Ufficio reclami di Neafidi, od alle singole sedi di Neafidi oppure, infine, alle filiali della Banca d'Italia.