

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2014

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 pervenuti all'ente.

A motivo della particolare natura del Confidi, caratterizzato dallo scopo mutualistico e dal suo tipico ruolo di collegamento tra banche e piccole imprese, l'attenzione ai reclami ed alle lamentele, è obiettivo preminente, sia della Direzione Generale che del Consiglio di Amministrazione.

Neafidi S.c.p.a., nella consapevolezza del profilo centrale che occupano il rispetto delle norme e la correttezza della relazione con i propri soci, durante l'anno 2014 ha registrato 1 (uno) solo reclamo.

Il reclamo ha avuto ad oggetto l'erogazione della garanzia a condizioni asserite diverse da quelle offerte in consulenza.

Il reclamo è stato evaso da Neafidi S.c.p.a. in 14 (quattordici) giorni e non è stato accolto, in quanto ritenuto infondato sia in fatto che in diritto.

Nessuna ulteriore replica è stata posta in essere dal reclamante dopo la prima lettera di risposta da parte di Neafidi S.c.p.a.

A tutt'oggi non risulta inoltre 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.