

SOFIM-GEFINA S.p.A.
-RILEVAZIONE RECLAMI ANNO 2011 -

Di seguito riportiamo, in forma tabellare, l'entità numerica dei reclami pervenuti in Sofim-Gefina S.p.a. nel corso dell'anno 2011 e relativi esiti definitivi:

-Nuovi reclami pervenuti dal 01.01 al 31.12.2011	n°18
-Reclami definiti dal 01.01 al 31.12.2011	n°15
-Reclami aperti ed in fase di definizione dal 01.01 al 31.12.2011	n°07
-Reclami totali aperti in attesa di definizione dell'Autorità Giudiziaria al 31.12.2011	n°29*

*Di cui 22 reclami aventi data anteriore al 01.01. 2011 e 7 reclami con data anno 2011.

In merito ai reclami definiti nell'anno 2011 rileviamo quanto segue:

- Reclami definiti a "favore" Sofim-Gefina	n°14
- Reclami definiti a "favore controparte"	n°01
- Reclami chiusi con opposizione della c/parte	n°00

Relativamente a quanto sopra rileviamo che:

- Reclami definiti nell'anno 2011 sono n°15, di cui con intervento autorità giudiziaria n°04.

Per i reclami definiti con intervento dell'autorità giudiziaria rileviamo:

- Reclami definiti nel 2011 con A.G. a favore Sofim-Gefina	n°04
- Reclami definiti nel 2011 con A.G. a favore controparte	n°00

Non si rilevano anomalie operative e/o procedurali nella gestione e trattazione dei reclami.

Lì 22.01.2012

Internal Audit
M & B Srl