

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2014

Nel rispetto delle norme sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari, di cui alla normativa pubblicata in data 29.7.2009 e successive modificazioni, si fornisce il resoconto dell'attività dell'Ufficio Reclami nel corso dell'anno 2014.

L'attenzione alla Customer Satisfaction, che da sempre contraddistingue Sifin nella sua attività, unitamente alla sopra menzionata normativa, rappresenta l'occasione per potenziare il legame con la propria Clientela, rafforzando l'attenzione e la cura di tutte le attività volte a risolvere e supportare le esigenze dei Clienti.

Nel corso dell'ultimo biennio gli investimenti di Sifin si sono concentrati nell'implementazione dei propri sistemi informativi, tra i quali l'attivazione di canali web dedicati alla Clientela, in un'ottica di miglioramento continuo delle informazioni e della qualità dei servizi.

Sifin ha affidato ad apposita struttura interna, l'Ufficio Customer Care Reclami, la gestione dei reclami. Detto ufficio ha adottato le procedure e definito attività di verifica e valutazione per la trattazione delle problematiche, che hanno consentito di fornire riscontro alla Clientela nei termini e nei modi fissati dalla normativa.

Si precisa che il pressochè inesistente numero di reclami discende anche dal fatto che l'Ufficio competente offre immediate risposte alle richieste di chiarimento telefoniche, fornendo un servizio immediato ed efficace.

Di seguito il rendiconto sintetico dei reclami pervenuti all'Ufficio Customer Care - Reclami dal 1° gennaio 2014 al 31 dicembre 2014:

Reclami anno 2014

Reclami per tipologia di prodotto	nr. reclami	esito reclami			
		in istruttoria	accolti	non accolti	ricorso Abf
Factoring diretto P.A.	1	0	0	1	0
Factoring diretto tra privati					
Factoring indiretto fornitori					
Delegazione di pagamento					
Finanziamento					
Piano di rientro					

In totale, nel periodo di riferimento, è stato registrato nr. 1 reclamo positivamente risolto.

Con lettera raccomandata datata 18.03.2014, pervenuta in data 15.04.2014, un Cliente di Sifin contestava anomalie contrattuali per omessi versamenti di somme versate dall'Asl, la non corretta gestione del contenzioso attivato con il debitore ceduto e l'illegittima fatturazione di interessi trimestrali. Con lettera del 30.04.2014 Sifin, a riscontro della contestazione del Cliente, chiariva la posizione contrattuale e ribadiva l'infondatezza delle contestazioni punto per punto.

A seguito di detta risposta, il Cliente non ha più inviato altro reclamo o contestazione, pertanto il reclamo può intendersi positivamente risolto.

La documentazione relativa ai reclami è conservata nell'archivio informativo e cartaceo presso la sede di Sifin s.r.l..

Bologna, 30 gennaio 2015

Ufficio Customer Care – Reclami
