

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2015

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 2015.

La costante 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 triennio gli investimenti di Sifin concentrati nell'implementazione dei propri sistemi informativi, tra i quali l'attivazione di canali web dedicati alla Clientela e il nuovo sistema di postalizzazione a mezzo Pec, hanno consentito un miglioramento della qualità dei servizi offerti alla Clientela.

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

Nel corso del 2015 si sono registrati n. 6 reclami, dovuti principalmente alle conseguenze dei disagi verificatisi nel corso del 2014, con l'entrata in vigore della normativa di pagamento SEPA, prevista dall'Unione Europea che ha sostituito il sistema di pagamento a mezzo RID introducendo l'addebito diretto SDD.

L'Ufficio competente di Sifin ha provveduto a riscontrare immediatamente le richieste pervenute, fornendo un servizio immediato ed efficace in un'ottica di miglioramento delle relazioni con i propri Clienti.

Di seguito il rendiconto sintetico dei reclami pervenuti all'Ufficio Customer Care - Reclami dal 1° gennaio 2015 al 31 dicembre 2015:

Reclami anno 2015

Reclami per tipologia di prodotto	nr. reclami	esito reclami			
		in istruttoria	accolti	non accolti	ricorso Abf
Factoring diretto P.A.	1	0	1	0	0
Factoring diretto tra privati	1	0	0	1	0
Factoring indiretto fornitori	4	0	0	4	0
Delegazione di pagamento					
Finanziamento					
Piano di rientro					

In totale, nel periodo di riferimento, sono stati registrati nr. 6 reclami tutti positivamente risolti.

A seguito delle risposte inviate da Sifin, i Clienti non hanno più inviato altro reclamo o contestazione ovvero non hanno adito l'ABF, pertanto, i reclami possono intendersi positivamente risolti.

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

Bologna, 29 gennaio 2016

Ufficio Customer Care – Reclami

