

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2016

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 2016.

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. 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 2016 la costante e specifica attenzione prestata da Sifin nei riguardi della propria Clientela, unitamente alle scelte operative per offrire servizi sempre migliori per tempestività, precisione, comunicazione e trasparenza, hanno permesso di raggiungere uno dei più importanti obiettivi per Sifin: non si è infatti registrato alcun reclamo nel corso dell'anno 2016.

Di seguito, a conferma, il rendiconto sintetico dei reclami pervenuti all'Ufficio Customer Care - Reclami dal 1° gennaio 2016 al 31 dicembre 2016:

Reclami anno 2016

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

Come si evince dal prospetto, non sono stati registrati reclami nel corso dell'anno 2016.

La documentazione relativa all'attività dell'Ufficio Customer Care Reclami è conservata nell'archivio informativo e cartaceo presso la sede di Sifin s.r.l..

Bologna, 30 gennaio 2017

Ufficio Customer Care – Reclami

