

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2017

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 2017.

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 2017 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, ha consentito ancora una volta di contenere il numero di reclami; Sifin infatti nel corso del 2017 ha registrato due soli reclami, peraltro del medesimo contenuto (ed invero sono stati inviati con unica comunicazione da parte del medesimo legale) e relativi a contratti non più in essere.

Di seguito, il rendiconto sintetico dei reclami pervenuti all'Ufficio Customer Care - Reclami dal 1° gennaio 2017 al 31 dicembre 2017:

Reclami anno 2017

| Reclami per tipologia di prodotto | nr. reclami | esito reclami | | | |
|-----------------------------------|-------------|----------------|---------|-------------|-------------|
| | | in istruttoria | accolti | non accolti | ricorso Abf |
| Factoring diretto P.A. | 2 | 0 | 0 | 2 | 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 |

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, 15 gennaio 2018

Ufficio Customer Care - Reclami
Cristina Accia