

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. nr. 210 del 10 settembre 2009  
Suppl. Ord. N. 170)

### RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2018

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste una significativa rilevanza, non solo in funzione delle citate disposizioni, ma anche perché i reclami consentono di individuare le aree suscettibili di miglioramento della qualità del servizio offerto, rappresentando, così, un'opportunità per presidiare relazioni soddisfacenti con la Clientela, contenendo al contempo eventuali rischi reputazionali e legali e concorrendo a monitorare il livello di soddisfazione della Clientela.

Nel corso del 2018, 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 ha registrato n. 3 reclami, dettagliati negli schemi di seguito riportati, conformi alla classificazione dei reclami redatta da Abi (Associazione Bancaria Italiana).

Sifin si è organizzata in modo da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive nei termini di legge.

#### RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO

tipologia di prodotto	nr. reclami	esito reclami			
		in istruttoria	accolti	non accolti	ricorso Abf
Factoring diretto P.A.	2	0	1	1	0
Factoring diretto tra privati	0	0	0	0	0
Factoring indiretto fornitori	0	0	0	0	0
Delegazione di pagamento	1	0	1	0	0
Finanziamento	0	0	0	0	0
Piano di rientro	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

#### RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI

SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	Totale
Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.)	Condizioni Economiche	1
	Segnalazione a Centrale Rischi	2

La documentazione relativa all'attività dell'Ufficio Reclami è conservata nell'archivio informatico e cartaceo presso la sede di Sifin Srl.

Imola (BO), 31 gennaio 2019

Sifin Srl  
Ufficio Reclami



Michela Baschiera