

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 e successive modificazioni)

RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni 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 2020, 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 di contenere il numero di reclami; Sifin infatti ha registrato solo n.1 reclamo, dettagliato nello schema di seguito riportato, conforme alla classificazione dei reclami redatta da Abi (Associazione Bancaria Italiana).

RECLAMI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRODOTTO

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	1	0	0	1	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
Totale	1	0	0	1	0

RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI

SERVIZIO ABI	CAUSALE ABI	Totale
Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.)	Altro (contestazione calcolo importi)	1

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

Imola (BO), 19 gennaio 2021

Sifin Srl
Ufficio Reclami



Michela Baschiera