

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 2023

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 2023, 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 unicamente n.2 reclami, dettagliati 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 | 2 | 0 | 0 | 2 | 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 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |

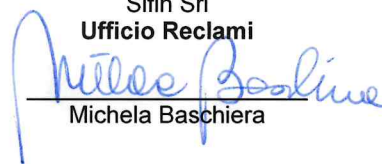
RECLAMI SUDDIVISI PER SERVIZIO E CAUSALE COME DA CLASSIFICAZIONE ABI

| SERVIZIO ABI | CAUSALE ABI | Totale |
|--|---------------------------------------|--------|
| Altre forme di finanziamento (Sconto, Accredito SBF, Fidejussioni, ecc.) | Altro (contestazione calcolo importi) | 2 |

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

Imola (BO), 01 febbraio 2024

Sifin Srl
Ufficio Reclami



Michela Baschiera