Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – Anno 2019

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29/07/2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" prevedono la pubblicazione annuale sul sito internet dell'istituto di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Da sempre l'operato dell'azienda è contraddistinto dall'attenzione alla soddisfazione della propria clientela e le richiamate disposizioni di trasparenza hanno rappresentato l'occasione per rafforzare il legame di correttezza dell'istituto con la propria clientela, avviando una campagna di sensibilizzazione nei confronti del proprio personale di sportello/front office volta a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del cliente.

Un effettivo e soddisfacente dialogo tra l'istituto ed il cliente consente, infatti, il chiarimento delle rispettive posizioni, favorendo il mantenimento di una soddisfacente relazione.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti all'Ufficio Reclami nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2019, relativi a operazioni e servizi offerti.

I dati sono contenuti in sintetiche tabelle con evidenza analitica del servizio/prodotto oggetto del reclamo e della relativa motivazione. La classificazione della clientela segue la tassonomia Abi dettata per il monitoraggio periodico dei reclami che prevede la suddivisione in cliente privato, con riferimento ai soggetti che rivestono la qualifica di consumatori; cliente intermedio, ossia professionisti, artigiani, commercianti, scuole, associazioni e società di persone (escluse le società di capitali); altri, con cui ci si riferisce a qualsiasi tipologia di clientela non rientrante nelle due precedenti definizioni.

In totale, nel periodo di riferimento al:

C.I.F. S.r.l. non è pervenuto nessun Reclamo

Da ultimo si riassumono le modalità con cui il Cliente può presentare reclamo alla Finanziaria da redigersi in forma scritta: mediante raccomandata a/r, fax o e-mail ai seguenti recapiti:

C.I.F. S.r.l.
Ufficio reclami
Viale Regina Margherita, 15
95125 – Catania (CT)
Fax. 095.326138
reclami@cifonline.it

Le procedure adottate di trattazione dei reclami assicurano, in tutti i casi, di fornire al cliente riscontro formale degli accertamenti svolti nei termini fissati dalla normativa, vale a dire in 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso, tempi tecnici entro i quali l'Intermediario si impegna a provvedere alla risoluzione della problematica esposta.

Qualora il Cliente sia rimasto insoddisfatto dell'esito del ricorso presentato al Servizio Reclami (perché non ha avuto risposta, ovvero ha avuto risposta negativa ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dall'Intermediario) ha inoltre il diritto, prima di ricorrere al giudice, di rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per maggiori informazioni su come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario, consultare l'apposita Guida messa a disposizione della clientela da parte dell'Intermediario, ovvero chiedere presso le Filiali della Banca, oppure contattare la segreteria tecnica dell'Arbitro Bancario Finanziario al n. 081 7975111, sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.

- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54 – 00186 ROMA, tel. 06.674821. Il modulo per presentare il ricorso è disponibile sul sito internet www.conciliatorebancario.it, nel quale si trovano tutte le ulteriori informazioni sul funzionamento di tale organismo.