

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2017

Le disposizioni di Banca d'Italia del 29.07.2009 riguardanti la “Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e cliente” prevedono: “la pubblicazione annuale, sul sito Internet dell’intermediario, o – in mancanza – in altra forma adeguata, di un rendiconto sull’attività di gestione dei reclami con i relativi dati”.

SG Factoring S.p.A. (di seguito “SGF”), quale intermediario finanziario iscritto nell’Albo Unico ex art. 106 del D.Lgs. n. 385/93, promuove e colloca esclusivamente prodotti attinenti all’attività di factoring, nel rispetto della normativa del Codice Civile in materia di cessione dei crediti (Libro IV – Delle obbligazioni, Titolo I – Delle obbligazioni in generale, Capo V - Della Cessione dei Crediti, articoli 1260 e seguenti) e della Legge 52/91 che disciplina la cessione dei crediti d’impresa (Factoring).

Nel corso dell’anno 2017 SGF ha registrato n. 3 reclami da parte della clientela, di cui n.2 accolti. Si segnala che tutti i reclami ricevuti hanno ricevuto risposta entro i termini.

Per quanto attiene i motivi oggetto della contestazione, sono da riferirsi ai seguenti ambiti:

Motivazione	Numero	%	Accolti / Parzialmente accolti	Non accolti
Condizioni e applicazione delle stesse	3	100%	2	1
Comunicazione ed informazione al cliente				
Esecuzione operazioni				
Merito del credito				
Segnalazione a centrale rischi				
Altro				
Totali	3	100%	2	1

In merito alla gestione dei reclami, SGF ha opportunamente definito ruoli e responsabilità delle strutture; in particolare, il Responsabile Reclami monitora nel continuo il processo di registrazione dei reclami nell’apposito registro, seguendo altresì i tempi di gestione e di risposta previsti dalla normativa.

SGF si è dotata di una procedura dedicata per la gestione dei reclami e ricorsi all’Arbitro Bancario Finanziario, al fine di garantire al cliente risposte sollecite ed esaustive.

Il Cliente può presentare a SGF un reclamo o segnalare un’eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all’Ufficio Reclami di SGF stessa, in via Trivulzio, 7 – 20146 Milano, ovvero per via telematica, indirizzando una e-mail all’indirizzo di posta elettronica

ufficioreclami.sgf@sgef.it

SG Factoring S.p.A.

Via Trivulzio, 7 - 20146 Milano MI

Telefono: +39 02 467751 Telefax: +39 02 46776003 - www.sgfactoring.com - info: info@sgfactoring.com