

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2023

Ai sensi delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", e successive modificazioni e integrazioni, SG Factoring S.p.A. (di seguito "SGF") redige e pubblica annualmente – sul sito Internet o, in mancanza, in altra forma adeguata – il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

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 2023, SGF ha ricevuto n. 1 reclamo da parte della clientela inerente alla seguente motivazione:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Non accolti	Parzialmente accolti
Aspetti contrattuali	1	100	0	1	-
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>100</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

Si precisa, inoltre, che nel corso del 2023 non sono pervenuti ricorsi all'ABF.

Si segnala che il reclamo ha avuto risposta entro i termini previsti dalla normativa interna ed esterna di riferimento.

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, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica [ufficioreclami.sgf@sgf.it](mailto:ufficioreclami.sgf@sgf.it)

**SG Factoring S.p.A.**

Via Trivulzio, 7 - 20146 Milano MI

Telefono: +39 02 467751 Telefax: +39 02 46776003 - [www.sgfactoring.com](http://www.sgfactoring.com) - info: [info@sgfactoring.com](mailto:info@sgfactoring.com)

**SOCIETE  
GENERALE  
GROUP**

Capitale Sociale: Euro11.801.111,00 i.v. – Reg. Imprese di Milano, Cod. fisc., P.IVA 09047470159 – R.E.A. di Milano n. 1264395

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex. art. 106 T.U.B (c.d. "Albo Unico") al n. 38  
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Société Générale