

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2019

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 2019, SGF ha registrato n. 1 reclamo da parte della clientela, avente ad oggetto il rimborso di un bonifico, il quale ha avuto risposta in un giorno lavorativo ed è stato accolto.

Si precisa che nel corso del 2019 non sono pervenuti ricorsi all'ABF.

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

**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