

## RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2021

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 2021, SGF non ha ricevuto reclami da parte della clientela.

Si precisa, inoltre, che nel corso del 2021 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, 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)