

RENDICONTO SULL'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 Equipment Finance Italy S.p.A. (di seguito "SGEFI") redige e pubblica annualmente – sul sito Internet o, in mancanza, in altra forma adeguata – il presente rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

SGEFI, quale intermediario finanziario iscritto nell'Albo Unico ex art. 106 del D.Lgs. n. 385/93, svolge l'attività comunemente definita "Vendor Equipment Financing" ossia l'acquisizione e la gestione di accordi di cooperazione commerciale con produttori e fornitori di beni strumentali (denominati "Vendors") con lo scopo di dare supporto alle loro vendite tramite il ricorso agli strumenti finanziari richiamati di seguito:

- leasing finanziario;
- leasing operativo (realizzato nel rispetto dei criteri indicati nel Titolo I, Capitolo 3, Sez. III della Circolare 288/2015);
- finanziamento finalizzato agli investimenti;
- acquisto di crediti e di contratti stipulati da terzi.

Nel corso dell'anno 2019, SGEFI ha ricevuto n. 5 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Non accolti
Vizi del bene oggetto del contratto	2	40%	0	2
Aspetti contrattuali (i.e. consegna di alcuni colli della fornitura; validità del contratto)	2	40%	0	2
Centrale Rischi	1	20%	0	1
Totale	5	100%	0	5

Si segnala che i reclami hanno avuto risposta entro i termini previsti dalla normativa interna ed esterna di riferimento.

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

In merito alla gestione dei reclami, SGEFI 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.

SGEFI 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.

Si ricorda che il Cliente può presentare un reclamo o segnalare un'eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami di SGEFI stessa, in via Trivulzio, 7 – 20146 Milano, ovvero per via telematica, indirizzando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami@sgef.it

SG Equipment Finance Italy S.p.A. con socio unico
 Via Trivulzio, 7 - 20146 Milano
 Telefono: + 39 02 4654681 - Telefax: + 39 02 465468841 - www.equipmentfinance.societegenerale.com/it/sedi/sgef-italia - info: sgefi@sgef.it