

RENDICONTO SULL'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 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 2021, SGEFI ha ricevuto n. 8 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Non accolti	Parzialmente accolti
Segnalazioni in Centrale Rischi	4	50	2	2	-
Moratoria di cui all'art. 56 del D.L. Cura Italia (richiesta, nuovo piano di ammortamento)	2	25	0	2	-
Aspetti contrattuali	2	25	0	2	-
Totale	8	100	2	6	

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 2021 è pervenuto n.1 ricorso all'ABF, parzialmente accolto da parte del Collegio.

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, inviando 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: sgef@sgef.it

**SOCIETE
GENERALE
GROUP**

Capitale Sociale: Euro 2.000.000,00 i.v. – Reg. Imprese di Milano, Cod. fisc. e P.IVA 07246930965 R.E.A. di Milano n. 1946531

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex. art. 106 - D.Lgs. 385/93 al n. 56

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di Société Générale