

## RENDICONTO SULL'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 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 2023, SGEFI ha ricevuto n. 5 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

| Motivazione                     | Numero   | %          | Accolti  | Non accolti | Parzialmente accolti |
|---------------------------------|----------|------------|----------|-------------|----------------------|
| Segnalazioni in Centrale Rischi | 1        | 20         | -        | 1           | -                    |
| Aspetti contrattuali            | 4        | 80         | 2        | 1           | 1                    |
| <b>Totale</b>                   | <b>5</b> | <b>100</b> | <b>2</b> | <b>2</b>    | <b>1</b>             |

Nel 2023 non sono stati ricevuti ricorsi ABF.

Si segnala che i tempi medi di risposta alla clientela sono stati pari a n. 17,8 giorni. Tuttavia, un reclamo ha avuto risposta oltre i termini previsti dalla normativa interna.

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](mailto: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](http://www.equipmentfinance.societegenerale.com/it/sedi/sgef-italia) - info: [sgef@sgef.it](mailto: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