

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

SGL, quale intermediario finanziario iscritto nell'Albo Unico ex art. 106 del D. Lgs. n. 385/93, svolge attività di leasing finanziario finalizzato al finanziamento degli investimenti fissi di imprese e lavoratori autonomi.

Nel corso dell'anno 2023, SGL ha ricevuto n. 36 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti
Segnalazioni in Centrale Rischi	7 ¹	19%	2	0	5
Aspetti contrattuali	24	65%	3	2	19
Beni strumentali ("Nuova Sabatini")	6	16%	4	0	2
Totale	37	100	9	2	26

Si precisa che nel corso del 2023 non sono pervenuti ricorsi ABF.

Si segnala che i tempi medi di risposta alla clientela sono stati pari a n. 24,4 giorni. Tuttavia, un reclamo ha avuto risposta oltre i termini previsti dalla normativa interna ed esterna.

In merito alla gestione dei reclami, SGL 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.

SGL 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 SGL un reclamo o segnalare un'eventuale anomalia in forma scritta, a mezzo lettera anche raccomandata A/R, inviandola all'Ufficio Reclami di SGL stessa, in via Trivulzio, 5 – 20146 Milano, ovvero per via telematica, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica ufficioreclami.sgl@sgef.it.

¹ Di cui n. 1 reclamo ricevuto sotto forma di esposto alla Banca d'Italia