

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI – ANNO 2022

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 2022, SGL ha ricevuto n. 29 reclami da parte della clientela inerenti alle seguenti motivazioni:

Motivazione	Numero	%	Accolti	Parzialmente accolti	Non accolti
Segnalazioni in Centrale Rischi	3	11	0	2	1
Aspetti contrattuali	16	55	3	2	11
Moratoria di cui all'art. 56 del D.L. Cura Italia	4	14	1	0	3
Beni strumentali ("Nuova Sabatini")	6	20	0	0	6
Totale	29	100	4	4	21

Si precisa che nel corso del 2022 non sono pervenuti ricorsi ABF.

Si segnala che i tempi medi di risposta alla clientela sono stati pari a 17,3 giorni. Tuttavia, n. 2 reclami hanno avuto una risposta oltre i termini previsti dalla normativa interna (30 giorni), ma comunque entro 60 giorni.

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.