

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2016

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia, aventi ad oggetto la “**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**”, è previsto che annualmente sia redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Al riguardo, la Società per la Gestione di Attività – S.G.A. S.p.A. (per brevità, anche “SGA S.p.A.”) ha istituito una Funzione Reclami per la gestione delle controversie che possano sorgere con la propria clientela (debitori).

Il cliente può presentare reclamo a SGA S.p.A., per lettera raccomandata A/R, per via fax, via mail o a mezzo pec inviando una comunicazione a: Società per la Gestione di Attività – S.G.A. S.p.A., Funzione Reclami – all'attenzione del **Responsabile Reclami**

- ❖ indirizzo postale: Via San Giacomo, n.19 – 80133 Napoli
- ❖ per fax al n. +39 081 76 01 444;
- ❖ indirizzo e-mail: reclami@sgaspa.it
- ❖ indirizzo di Posta Elettronica Certificata sgaspa@pec.sgaspa.it

La Società per la Gestione di Attività - S.G.A. S.p.A. è tenuta a rispondere entro 30 giorni indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo sarà ritenuto infondato, SGA S.p.A. fornirà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a SGA S.p.A. In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente - anche in assenza di preventivo reclamo - può esperire il tentativo di mediazione presso il **Conciliatore Bancario Finanziario** (sito www.conciliatorebancario.it), ossia un “**Organismo di Mediazione**” specializzato nelle controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria.

Nel corso dell'anno 2016 sono pervenuti a S.G.A. S.p.A. 31 reclami aventi prevalentemente ad oggetto la contestazione da parte dei debitori/garanti della segnalazione in Centrale Rischi con richiesta di rettifica/cancellazione, comunicazioni ed informazioni al cliente nonché esecuzione di operazioni. Con riguardo ai tempi di evasione dei citati reclami, la risposta è stata fornita entro i 30 giorni previsti per legge.

Nel corso del 2016 SGA S.p.A. non ha avuto notizia di alcun reclamo presentato dalla clientela direttamente all'Arbitro Bancario Finanziario.