

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – anno 2019**

Sarda Factoring S.p.a. presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale della Società, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Società.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno a Sarda Factoring S.p.a. un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, Sarda Factoring S.p.a. si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

I Reclami, indirizzati dalla Clientela all'Ufficio Reclami in forma scritta, possono pervenire:

- a mezzo posta ordinaria o raccomandata A/R all'indirizzo Sarda Factoring S.p.a., Ufficio Reclami, Viale Bonaria, 33 – 09125 Cagliari;
- a mezzo fax al n° 070/660884;
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo [reclami@sardafactoring.it](mailto:reclami@sardafactoring.it).

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami, effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo, dando conferma dell'avvenuta ricezione dello stesso e fornendo una risposta al Cliente, mediante le stesse modalità previste per l'inoltro dei reclami, indicando, in caso di reclamo ritenuto fondato, le iniziative che l'Intermediario Finanziario si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate.

In caso di Reclamo ritenuto infondato si dovranno illustrare in maniera chiara ed esauriente le motivazioni del rigetto, nonché le necessarie indicazioni circa la possibilità del Cliente di adire l'ABF o altre forme di soluzione stragiudiziale delle controversie.

Resta fermo l'obbligo previsto dal Decreto Legislativo del 4 marzo del 2010 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria. L'eventuale ricorso da parte del Cliente all'ABF, assolve l'obbligo previsto dal suddetto Decreto Legislativo.



Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2019

Reclami totali pervenuti n. 2, di cui:

Reclami in materia di:

Qualità del Servizio: n.2

Reclami complessivamente conclusi:

Reclami conclusi a favore del cliente: 0

SARDA FACTORING S.P.A.