

## Guida ai reclami Sarda Factoring S.p.A.

Che cosa può fare un Cliente che vuole presentare un reclamo?

1) La prima cosa che consigliamo di fare è stabilire un dialogo presso la Sarda Factoring segnalando il motivo di insoddisfazione e cercando di trovare una soluzione.

Il personale delle Società è il primo interlocutore, proprio in virtù della conoscenza e del rapporto fiduciario consolidato nel tempo.

2) Qualora non si ritenesse soddisfacente la soluzione prospettata e non dovesse essere possibile, per qualsiasi motivo, risolvere le divergenze sorte con la Società, si potrà presentare un reclamo in forma scritta attraverso una delle seguenti modalità:

- Invio a mezzo PEC: [sardafactoring@legalmail.it](mailto:sardafactoring@legalmail.it)
- Invio a mezzo posta elettronica: [reclami@sardafactoring.it](mailto:reclami@sardafactoring.it)
- Fax al numero: 070 660884
- Consegna a mani presso la sede legale della Società: Viale Bonaria 33, 09125 Cagliari.

### Il reclamo dovrà presentare i seguenti contenuti:

- Dati identificativi del Cliente (se persona fisica: nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, domicilio; se persona giuridica: denominazione, partita iva, sede legale);
- Recapito telefonico al quale il Cliente può essere eventualmente contattato;
- Descrizione chiara del motivo di contestazione e del prodotto/servizio a cui il reclamo fa riferimento;
- Eventuale documentazione ritenuta utile a supporto dei fatti oggetto della contestazione.

### Gestione del Reclamo e Tempi di risposta

Pervenuto il reclamo all'attenzione dell'Ufficio Reclami, questo esamina la problematica e avvia immediatamente l'attività di istruttoria. Per approfondire talune questioni, il predetto Ufficio potrà avere la necessità di richiedere ad altre strutture l'ulteriore documentazione di supporto ritenuta necessaria.

Dopo aver ricevuto la documentazione e le eventuali informazioni predispone una lettera di risposta al Cliente entro:

- 60 giorni per contestazioni relative a operazioni e servizi factoring;

- 60 giorni per i reclami in materia di “privacy”.

### **Risposta al Cliente**

La risposta inviata al Cliente verrà comunicata tramite PEC o tramite lettera Raccomandata a/r che conterrà l’esito del reclamo:

- il reclamo è ritenuto fondato se si riconoscono le ragioni del Cliente, indicando le azioni che la Società intende intraprendere ed i relativi tempi di attuazione;
- il reclamo è ritenuto infondato se non si riconoscono le ragioni del Cliente. In tal caso la Società dovrà illustrare in modo chiaro ed esaustivo le motivazioni del rigetto, indicando le altre possibilità di risoluzione della controversia.