



S.p.A.

FINANZIARIA MOTORIZZAZIONE

Iscritta nell'albo degli intermediari finanziari della Banca d'Italia ex art. 106 D.Lgs. 385/1993

Associata (1957) **ABI** Associazione Bancaria Italiana, Codice n. 19419.1 - Associata (2002) **ASSILEA** Associazione Italiana Leasing

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - PREMessa

Sofim-Gefina S.p.A. adotta e applica procedure per la trattazione dei reclami al fine di garantire risposte sollecite ed esaustive, di promuovere il superamento delle criticità riscontrate sulla base dei reclami ricevuti e di salvaguardare la qualità delle relazioni con i clienti. Tale regolamento di gestione dei reclami viene approvato, e laddove necessario sottoposto a riesame periodico, da parte dell'Organo con funzione di supervisione strategica (C.d.A.), che è anche responsabile della sua corretta attuazione (e di eventuali modifiche alla stessa).

La Società svolge nel continuo un'attività di analisi dei dati relativi ai reclami pervenuti, per individuare eventuali criticità ricorrenti e assumere le iniziative necessarie per il loro superamento.

Annualmente viene pubblicato sul sito internet della Società un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Così come previsto dalle disposizioni in materia di *"Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti"*, Sofim-Gefina S.p.A. adotta la seguente procedura per la trattazione dei reclami:

- è stato individuato un responsabile e un ufficio in grado di gestire i reclami in modo indipendente rispetto alle funzioni aziendali preposte alla commercializzazione dei servizi;
- tutti i reclami devono pervenire per iscritto tramite lettera consegnata a mano presso la sede sociale previo rilascio di ricevuta, lettera raccomandata a/r, fax, posta elettronica (ufficioreclami@grupposofim.com), posta elettronica certificata (sofim@cert.legalmail.it);
- l'Ufficio sopra indicato deve dare conferma al soggetto reclamante dell'avvenuta ricezione del reclamo con mezzi idonei ad assicurare la conoscibilità della conferma da parte del cliente (quindi, ad esempio, tramite posta elettronica certificata o lettera raccomandata a/r); in tale occasione l'ufficio preposto deve anche comunicare al cliente la procedura seguita dalla Società per la gestione del reclamo;
- l'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami è gratuita per il cliente;
- l'Ufficio preposto si incarica di valutare il reclamo anche, laddove necessario, interpellando le funzioni preposte alla commercializzazione dei prodotti, le funzioni di risk controller e di compliance e la Direzione; le modalità di interazione tra le varie funzioni aziendali sopra indicate devono comunque essere improntate a mitigare i possibili conflitti di interesse tra esse e a salvaguardare in modo oggettivo le richieste della clientela;
- le modalità di trattazione dei reclami (ossia la procedura seguita dalla Società per la gestione del reclamo) sono rese note al cliente su sua richiesta o, in ogni caso, al momento della conferma dell'avvenuta ricezione del reclamo;
- l'Ufficio preposto registra nel sistema gestionale tutti i dati dei reclami pervenuti e successivamente evasi

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI - RENDICONTO 2023

Nel 2023 è pervenuto 1 solo reclamo, relativo a formalità amministrative non di pertinenza della Società, al quale è stato dato riscontro nei termini previsti dalla normativa.

Fino ad oggi nessun reclamo ha avuto esito negativo per Sofim-Gefina S.p.A..

Al 31/12/2023 risulta in sospeso 1 reclamo avente per oggetto "contestazione su tassi e condizioni applicati".