

RENDICONTO ANNUALE SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI ANNO 2025

1. INFORMAZIONI GENERALI

Il Provvedimento della Banca d'Italia in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti (15 luglio 2015 e successive modifiche) – prevede che i mediatori creditizi assicurino, anche attraverso l'adozione di procedure interne, una sollecita ed esaustiva trattazione dei reclami della clientela relativi all'attività di mediazione creditizia. A tal fine, devono essere individuati un responsabile e/o un ufficio dedicato.

Sagifin S.r.l. ha individuato nella Dott.ssa Sonia Balzano la Responsabile della gestione dei reclami.

Le modalità operative e i soggetti coinvolti nel processo di gestione dei reclami sono disciplinati nel Manuale delle Procedure Interne, che descrive in dettaglio le fasi del processo e le relative responsabilità.

2. OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA PROCEDURA INTERNA

La procedura interna è adottata al fine di:

- assicurare una trattazione sollecita ed esaustiva dei reclami, definendo ruoli e responsabilità delle strutture/unità organizzative coinvolte;
- garantire uniformità di comportamento delle strutture/unità organizzative interne ed esterne coinvolte, secondo le fasi/attività di competenza;
- mantenere rapporti corretti e trasparenti con la clientela, anche al fine di mitigare rischi legali e reputazionali.

La procedura si fonda sui seguenti principi:

| Principio | Descrizione |
|---------------|---|
| Tracciabilità | Ogni reclamo deve essere registrato e reso rintracciabile lungo l'intero ciclo di gestione. |
| Tempestività | Risposta entro il termine massimo di 30 giorni dalla ricezione del reclamo. |
| Trasparenza | Il cliente è informato sulle modalità di presentazione del reclamo e sui relativi diritti; è inoltre assicurata la massima trasparenza nella rendicontazione annuale. |
| Chiarezza | Le risposte devono illustrare in modo comprensibile le motivazioni delle decisioni assunte dalla Società. |
| Correttezza | La gestione del reclamo è improntata a correttezza e imparzialità nei confronti del cliente. |
| Conoscenza | Il personale coinvolto è formato in modo adeguato sulle regole e sulle modalità operative di gestione dei reclami. |

La Società assicura ampia informativa alla clientela sul sistema di gestione dei reclami. Il cliente è altresì informato dell'esistenza, delle forme e delle modalità di accesso agli organismi di tutela stragiudiziale vigenti qualora non si ritenga soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta nei termini previsti.

Sagifin S.r.l. rende disponibili presso i propri uffici e sul proprio sito internet:

- una sintesi della procedura di gestione dei reclami;
- la guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

3. ANALISI DEI RECLAMI PERVENUTI E DEFINITI NEL 2025

Il Manuale delle Procedure Interne prevede che, entro il mese di marzo di ogni anno, la Responsabile predisponga un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, contenente il numero dei reclami ricevuti, l'esito degli stessi e un commento sull'adeguatezza delle procedure e delle soluzioni organizzative adottate.

L'analisi tiene conto dei reclami ricevuti per iscritto (fax, lettera, e-mail, PEC o telegramma) da clienti o potenziali clienti aventi ad oggetto i servizi di mediazione creditizia prestati da Sagifin S.r.l.

Nel corso del 2025 non sono pervenuti reclami.

| Tipologia | Ricevuti | Accolti | Parzialmente accolti | Respinti | In istruttoria |
|-----------|----------|---------|----------------------|----------|----------------|
| Totale | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

4. VALUTAZIONE DI EVENTUALI CARENZE E AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In assenza di reclami pervenuti nel 2025, non sono emerse specifiche criticità procedurali, organizzative o comportamentali nell'ambito del processo di gestione dei reclami.

Per l'anno 2026 si ritiene opportuno proseguire le iniziative di informazione alla clientela, anche attraverso attività di Customer Satisfaction, al fine di ricordare la possibilità di presentare reclami qualora non pienamente soddisfatti dell'operato della Società.

Sagifin S.r.l.

La Responsabile dell'Ufficio Reclami

Sonia Balzano