

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2022

Credit Factor S.p.A., al fine di garantire la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con la Clientela, ha istituito la Funzione Gestione Reclami, alla quale è delegata l'attività di monitoraggio delle comunicazioni ricevute da parte della Clientela, nonché la gestione dei reclami e l'individuazione delle cause che hanno provocato il disagio verso il Cliente.

Alla Clientela è garantito diretto e libero accesso alla Sezione Reclami, ove possibile presentare segnalazioni mediante le modalità pubblicate sul sito web di Credit Factor S.p.A.: www.creditfactor.it.

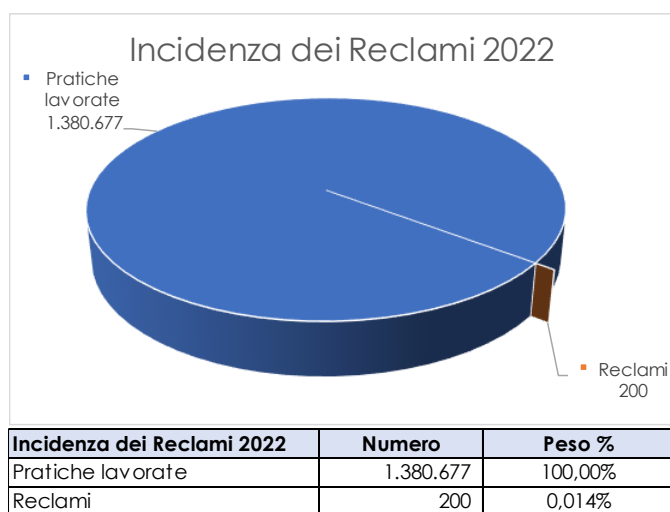
La presente relazione è stata redatta in ottemperanza delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 15/07/2009 e successive modifiche ed integrazioni, che prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami pervenuti Funzione Gestione Reclami di Credit Factor S.p.A. nel periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022.

Nel corso dell'anno oggetto del rendiconto Credit Factor S.p.A. ha registrato in totale n. 200 comunicazioni classificate come "reclamo", che rappresentano lo 0,014% della totalità di pratiche lavorate.

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al Cliente un riscontro formale degli accertamenti svolti.

Il grafico sottostante illustra l'incidenza dei reclami rispetto alla totalità delle pratiche lavorate.



Con riferimento ai reclami gestiti, si specifica che le istruttorie svolte a seguito della ricezione delle segnalazioni hanno portato all'accoglimento di 153 reclami e al parziale accoglimento di 1 reclamo.

Esito Reclami 2022	Numero reclami registrati	Peso in %
Reclami accolti	153	77%
Reclami parzialmente accolti	1	1%
Reclami respinti	45	23%
Reclami in lavorazione (*)	1	1%
Totale	200	100%

(*) Mediazione in corso.

Credit Factor S.p.A.

www.creditfactor.it

Sede Legale | Via Venti Settembre, 30 – 00187 Roma
 Sede Amministrativa | Via Zoe Fontana, 220 – 00131 Roma
 Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB n. 227
 Capitale Sociale Euro 3.419.000,00 i.v.
 P. Iva | C.F. | N. Reg. Imprese di Roma: 07128801003 | REA n. 1012715
 Tel. +39 06.874.095.205 – Fax +39 06.892.800.44
 info@creditfactor.it | PEC: info@pec.creditfactor.it