

Eurofactor Italia S.p.a.

Rendiconto attività gestione reclami

In conformità a quanto stabilito dalla Sezione XI delle Disposizioni di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e s.m.i. che richiede di rendere pubblico, con cadenza annuale, sul proprio sito, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami, con riferimento al periodo 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2022, si comunica che:

- risultano pervenuti due reclami da parte di clienti (cedenti). Tali reclami hanno riguardato:
 - ✓ la contestazione da parte di disservizi conseguenti all'incorporazione di Creval PiùFactor S.p.a. in Eurofactor Italia Spa. Si è provveduto a ottemperare alle richieste formulate dal reclamante;
 - ✓ la contestazione circa l'errata segnalazione della propria posizione in centrale rischi. A seguito di verifica, la segnalazione in centrale rischi della posizione del reclamante è risultata corretta;
- risulta pervenuto un reclamo da un debitore ceduto il quale contestava l'errata segnalazione della propria posizione in centrale rischi. A seguito di verifica, la segnalazione in centrale rischi della posizione del reclamante è risultata corretta;
- i suddetti reclami sono stati gestiti e risolti tempestivamente;
- non risulta che clienti e/o debitori di Eurofactor Italia S.p.a. abbiano presentato ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il Gruppo Crédit Agricole persegue costantemente attività volte al progressivo miglioramento dei livelli di soddisfazione della clientela.

La gestione dei reclami è affidata ad una specifica struttura indipendente dalle funzioni commerciali, al fine di valutare in modo autonomo ed imparziale le richieste dei clienti. L'interazione con il personale preposto alla gestione dei reclami prevede la totale gratuità per il cliente.

I reclami possono essere inviati all'**Ufficio Reclami** di Eurofactor Italia S.p.a.:

- via lettera raccomandata A/R a Eurofactor Italia S.p.a. - Ufficio Reclami – Viale Fulvio Testi 280, 20126 Milano;
- per via telematica all'indirizzo e-mail **ufficioreclami@ca-eurofactor.it**;
- via PEC all'indirizzo **eurofactor@legalmail.it**.

La Società risponderà entro 60 giorni dal ricevimento.

Eurofactor Italia S.p.A.

Sede Legale e Dir. Gen.: 20126 Milano – Viale Fulvio Testi, 280

Tel.: +39 (02) 8904 0020 - Fax: +39 (02) 89040050 - <http://www.eurofactor.it> – PEC: eurofactor@legalmail.it

C.F. / P.I. e Registro Imprese Milano 05929950961 - R.E.A. Milano 1859331- Codice Univoco AO3AEUZ

Capitale Sociale Euro 45.000.000,00 interamente versato

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari (c.d. Albo Unico) ex art. 106 del D.Lgs. 1/9/93 n. 385 al n. 39

Società con Socio Unico e soggetta a direzione e coordinamento da parte di Crédit Agricole Leasing & Factoring S.A.