

**Credit Agricole Leasing & Factoring S.A. - Succursale Italiana  
già Eurofactor Italia S.p.A.**

**Rendiconto attività gestione reclami  
anno 2023**

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 2023 – 31 dicembre 2023, si comunica che:

- risultano pervenuti quattro reclami da parte di clienti (cedenti). Tali reclami hanno riguardato:
  - ✓ la richiesta di anticipazioni di crediti oggetto di cessione. Si è proceduto a dare corso alle richieste del cliente, pur chiarendo che il contratto di factoring non prevede alcun obbligo in tal senso per il factor, bensì una mera facoltà;
  - ✓ la richiesta di erogazione di somme per le quali tuttavia era attesa conferma di svincolo da parte dell'autorità giudiziaria. A seguito di conferma della disponibilità delle stesse presso le competenti sedi, si è provveduto a ottemperare alle richieste formulate dal reclamante;
  - ✓ la richiesta di anticipazioni di crediti oggetto di cessione. A seguito di verifiche interne si è proceduto a dare corso alle richieste del cliente, pur chiarendo che il contratto di factoring non prevede alcun obbligo in tal senso per il factor;
  - ✓ la richiesta di produzione documentazione contrattuale e contabile relativa ad un ex cliente coinvolto in una procedura fallimentare.
- risulta pervenuto un reclamo da un debitore ceduto il quale contestava l'errata segnalazione della propria posizione in centrale rischi. A seguito di verifica, si è provveduto a rettificare la segnalazione precedentemente eseguita;
- i suddetti reclami sono stati gestiti e risolti tempestivamente;
- non risulta che clienti e/o debitori di Credit Agricole Leasing & Factoring S.A.- Succursale Italiana 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 Credit Agricole Leasing & Factoring S.A.- Succursale Italiana:

- via lettera raccomandata A/R a Credit Agricole Leasing & Factoring S.A. – Succursale Italiana - Ufficio Reclami – Viale Fulvio Testi 280, 20126 Milano;
- per via telematica all'indirizzo e-mail [ufficioreclami@ca-factoring.it](mailto:ufficioreclami@ca-factoring.it);
- via PEC all'indirizzo [ca-factoring@pecimprese.it](mailto:ca-factoring@pecimprese.it).

La Società risponderà entro 60 giorni dal ricevimento.