

Crédit Agricole Leasing & Factoring S.A. – Succursale Italiana

Rendiconto attività gestione reclami anno 2025

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 2025 – 31 dicembre 2025, si comunica che:

- Risultano pervenuti due reclami da parte di clienti.
 - ✓ Un reclamo ha riguardato la sospensione dell'erogazione di una fattura dovuta al fatto che il debitore aveva comunicato una scadenza diversa da quella che risultava dalla documentazione in possesso di Credit Agricole Leasing & Factoring S.A.- Succursale Italiana. Si è dato riscontro al cliente sottolineando che la sospensione rappresenta l'adempimento al dovere di verifica preventiva in merito alla corretta scadenza del titolo.
 - ✓ Un reclamo ha riguardato l'errata segnalazione in Centrale Rischi di una errata sofferenza. dipeso da un errato funzionamento dei nostri sistemi informatici. Si è provveduto in tempi brevissimi a dare comunicazione al cliente e a Banca d'Italia per rimediare all'errore.
- 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;
- via PEC all'indirizzo ca-factoring@pecimprese.it.

La Società risponderà entro 60 giorni dal ricevimento.