

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

Rendiconto attività gestione reclami anno 2024

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 2024 – 31 dicembre 2024, si comunica che:

- Risultano pervenuti otto reclami da parte di clienti.
 - ✓ Sei reclami hanno riguardato ritardi nelle erogazioni dovute a problemi tecnici della piattaforma di factoring. Si è dato riscontro immediato ai clienti e tutte le erogazioni sono state processate al ripristino della piattaforma di factoring.
 - ✓ Un reclamo ha riguardato la richiesta di approfondimenti in ambito Data Protection dandone prontamente riscontro.
 - ✓ Un reclamo ha riguardato la richiesta di anticipazione di crediti oggetto di cessione. Si è provveduto a dare riscontro al cliente tenendo in considerazione la clausola contrattuale secondo cui il factor non ha alcun obbligo in tal senso ma mera facoltà.
- 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.