

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2021

Credit Factor S.p.A., al fine di garantire la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con la Clientela, ha istituito l'Ufficio Reclami, al 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.

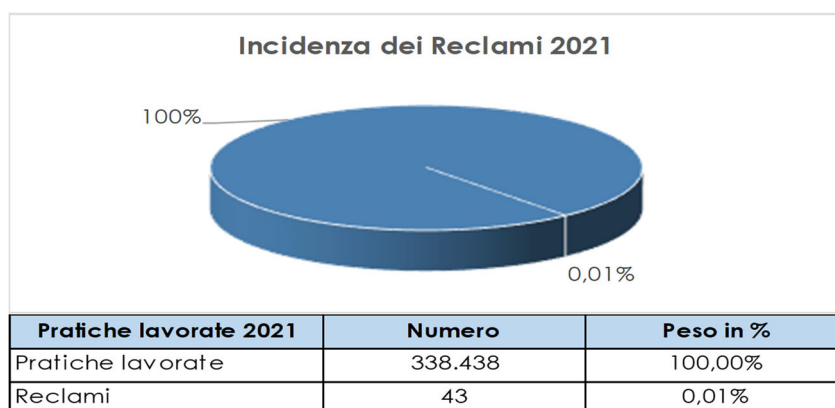
La presente relazione è stata redatta in ottemperanza delle disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" del 15/07/2009 e successive modifiche ed integrazioni, che prevedono la 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 all'Ufficio Reclami di Credit Factor S.p.A. nel periodo dal 1° Gennaio 2021 al 31 Dicembre 2021.

Nel corso dell'anno oggetto del rendiconto Credit Factor S.p.A. ha registrato in totale n. 43 comunicazioni classificate come "reclamo", che rappresentano lo 0,01% 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.



I dati riportati nella tabella a seguire evidenziano, in modo analitico, le principali causali dei reclami.

Causale Reclami 2021	Numero reclami registrati	Peso in %
Richiesta cancellazione dati dalla Centrale Rischi	21	49%
Contestazione del credito	10	23%
Richiesta documentazione	8	19%
Disconoscimento	2	5%
Esercizio dei diritti ex artt. 15-22 GDPR	1	2%
Comunicazione operativa	1	2%
Totale	43	100%

Con riferimento ai reclami gestiti, si specifica che le istruttorie svolte a seguito della ricezione delle segnalazioni hanno portato all'accoglimento di n. 18 reclami.

Sede Legale
Via Venti Settembre n. 30
00187 Roma
Iscritta all'Albo ex art. 106 TUB n. 227
www.creditfactor.it

Sede Amministrativa
Via Zoe Fontana n. 220
00131 Roma
T. +39 06.874.095.205
F. +39 06.892.800.44

Cap. Soc. € 3.419.000,00 i.v.
P. IVA e Codice Fiscale n. 07128801003
Reg. Imp. Roma n. 07128801003
REA n. 1012715
info@creditfactor.it

Esito reclami 2021	Numero reclami registrati	Peso in %
Reclami accolti	18	42%
Reclami respinti	24	56%
Reclami in lavorazione	1	2%
Totale	43	100%

Sede Legale
Via Venti Settembre n. 30
00187 Roma
Iscritta all'Albo ex art. 106 TUB n. 227
www.creditfactor.it

Sede Amministrativa
Via Zoe Fontana n. 220
00131 Roma
T. +39 06.874.095.205
F. +39 06.892.800.44

Cap. Soc. € 3.419.000,00 i.v.
P. IVA e Codice Fiscale n. 07128801003
Reg. Imp. Roma n. 07128801003
REA n. 1012715
info@creditfactor.it