

## **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – anno 2022**

BPER Factor presta costante e specifica attenzione, in ogni fase dell'attività svolta, alle esigenze dei Clienti per ricercare la loro più ampia soddisfazione.

Da sempre l'attenzione e la tutela per il Cliente rappresentano, infatti, patrimonio fondamentale della Società, anche in ottica di salvaguardia del proprio profilo reputazionale. Tutto il Personale è quindi tenuto a prestare la propria attività nel pieno rispetto delle normative dell'ordinamento giuridico e della Società.

In tale ambito, i reclami sono considerati segnali di primaria importanza in quanto essi rendono palese l'insoddisfazione del Cliente e, quindi, danno a BPER Factor un'opportunità di chiarimento e riconciliazione, oltre a fornire spunti per migliorare i propri servizi.

A tal fine, BPER Factor si è organizzata, anche attraverso l'adozione di idonee procedure, in modo tale da garantire ai Clienti risposte sollecite ed esaustive.

L' Ufficio competente alla trattazione dei reclami è il seguente:

- Ufficio Reclami.

Dopo aver raccolto e verificato la documentazione, acquisite le informazioni necessarie, l'Ufficio Reclami, effettua le proprie valutazioni sul singolo caso e predispone una lettera di risposta al Cliente nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Termini di risposta:

- non oltre 60 giorni per i reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi factoring;
- non oltre 30 giorni per i reclami in materia di "privacy".

Di seguito viene riportato, conformemente a quanto previsto dalle Disposizioni della Banca d'Italia del 29/7/2009 "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", un rendiconto sintetico sull'attività di gestione dei reclami nel corso dell'anno 2022.

**Reclami totali pervenuti n. 8, di cui:**

**Reclami in materia di:**

Altro: 1

Segnalazioni in CR: 5

Esecuzione operazioni: 2

**Reclami complessivamente conclusi: 8**

Reclami conclusi a favore del cliente: 0