



RENDICONTO ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI - 2022

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti" e successive integrazioni, prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il costante miglioramento del livello di soddisfazione della clientela rientra fra gli impegni di Credemfactor S.p.A. e del Gruppo Credem. In particolare, tale obiettivo è perseguito attraverso due strategie complementari: da un lato, intercettare i disservizi o gli elementi di insoddisfazione manifestati dalla clientela al fine di darvi una soluzione adeguata e conseguentemente evitare che venga formalizzato un reclamo scritto; dall'altro, analizzare le motivazioni sottostanti le contestazioni ricevute per garantire il costante perfezionamento dei servizi offerti alla clientela.

In particolare, nel corso del 2022 sono pervenuti n. 5 reclami e n. 1 ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, dettagliati nei seguenti prospetti che sono stati elaborati secondo le categorie di classificazione ABI:

Dettaglio per Prodotto e/o Servizio	ANNO 2022		ANNO 2021	
	numero	% sul totale 2022	numero	% sul totale 2021
Altre forme di finanziamento (inclusi anche Leasing e factoring)	5	100	6	100
Totali	5	100	6	100

Di seguito la ripartizione dei reclami per tipologia di motivazioni sottostanti:

Dettaglio per Motivo	ANNO 2022		ANNO 2021	
	numero	% sul totale 2022	numero	% sul totale 2021
Esecuzione operazioni	3	60	1	17
Comunicazione ed informazione al cliente	2	40	-	-
Merito del credito o simili	-	-	1	17
Applicazione delle condizioni	-	-	2	32
Segnalazione a centrale rischi	-	-	1	17
Altro	-	-	1	17
Totali	5	100	6	100

Si evidenzia di seguito il dettaglio degli esposti pervenuti tramite gli Organi di Vigilanza, nonché dei ricorsi formulati agli Organismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

Organismo	ANNO 2022		ANNO 2021	
	numero	%	numero	%
Bankit	-	-	1	100
ABF	1	100	-	-
Totali	1	100	4	100

Credemfactor SpA - Gruppo Bancario "Credito Emiliano - Credem"

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento (ex art. 2497 bis c.c.) da parte di Credito Emiliano SpA - Associata Assifact - Capitale sociale euro 27.401.000 (interamente versato) - REA n° 171386 - Reg. Imprese, C.F. 01254050352 e P.IVA 02823390352
Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari ex art. 106 TUB (Albo Unico) al n. 7 - Sede sociale Via E. Che Guevara, 4/B
42123 Reggio Emilia (RE) - Tel: +39 0522 326911 - Fax: +39 0522 326000

La Società ha adottato un Modello ai sensi del D.Lgs. 231/01, di cui Parte Generale e Codice Etico sono consultabili sul sito www.credemfactor.it