

Eurofactor Italia S.p.a.

Rendiconto attività gestione reclami.

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" 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 2016 – 31 dicembre 2016, si comunica che

- è stato presentato **un solo reclamo** da parte di un soggetto debitore in relazione al pagamento di una fattura. La controparte è stata immediatamente contattata dalla Società dando evidenza dell'avvenuta retrocessione del credito al soggetto cedente (cliente) e pertanto della spettanza del pagamento direttamente a quest'ultimo. La mancanza di questa informazione ha dato origine alla presentazione del reclamo che è stato pertanto ritenuto infondato.
- Non risulta che clienti di Eurofactor Italia S.p.a. 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 Eurofactor Italia S.p.a.:

- via lettera raccomandata A/R a Eurofactor Italia S.p.a. - Ufficio Reclami - Via Imperia 37, 20142 Milano;
- per via telematica all'indirizzo e-mail **ufficioreclami@ca-eurofactor.it**;
- via PEC all'indirizzo **eurofactor@legalmail.it**.

La Società risponderà entro 30 giorni dal ricevimento.

Eurofactor Italia S.p.A.

Sede Legale e Dir. Gen.: 20142 Milano - Via Imperia, 37

Tel.: +39 (02) 89040020 - Fax: +39 (02) 89040050 - <http://www.eurofactor.it>

C.F. / P.I. e Registro Imprese Milano 05929950961 - R.E.A. Milano 1859331

Capitale Sociale Euro 20.000.000,00 interamente versato

Iscritta all'Albo degli Intermediari Finanziari (c.d. Albo Unico) ex art. 106 del D.Lgs. 1/9/93 n. 385 al n. 39

Società con Socio Unico e soggetta a direzione e coordinamento da parte di Crédit Agricole Leasing & Factoring S.A.