

## **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" 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 2019 – 31 dicembre 2019, si comunica che

- risulta pervenuto un reclamo da parte di un cliente (cedente).  
Il reclamo ha riguardato la contestazione delle spese legali sostenute per la gestione stragiudiziale tramite studio legale esterno del recupero di una somma a debito. La risposta è stata inviata al cliente in un (1) giorno, spiegando i dettagli del costo addebitato, in linea con gli obblighi contrattuali e con l'incarico per la gestione della controversia concordato con lo stesso cliente.
- Non risultano pervenuti reclami da parte di debitori ceduti.
- Non risulta che clienti e/o debitori 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 – Viale Fulvio Testi 280, 20126 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.: 20126 Milano – Viale Fulvio Testi, 280

Tel.: +39 (02) 89040020 - Fax: +39 (02) 89040050 - <http://www.eurofactor.it> – Pec: [Eurofactor@legalmail.it](mailto:Eurofactor@legalmail.it)

C.F. / P.I. e Registro Imprese Milano 05929950961 - R.E.A. Milano 1859331 – Codice Univoco: AO3AEUZ

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.