

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – anno 2016

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.

I reclami possono essere inviati:

- a) per lettera raccomandata A/R a: Ufficio Reclami, Strada Maggiore, 29, 40125 Bologna (Bo);
- b) via mail a: emilro@emilro.it ;
- c) via PEC a: ufficio.reclami@emilro.legalmail.it

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 del termine di 30 giorni normativamente previsto, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

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 2016.

Reclami totali pervenuti n. 4, di cui:

Reclami in materia di:

Segnalazioni in Centrale Rischi: 2

Qualità del Servizio: 2

Reclami complessivamente conclusi: 4

Reclami conclusi a favore del cliente: 0