

Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami – anno 2017

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 posta ordinaria;
- b) per lettera raccomandata A/R a: Ufficio Reclami, Strada Maggiore, 29, 40125 Bologna (Bo);
- c) con raccomandata a mano presso la Filiale territoriali presso cui è intrattenuto il rapporto;
- d) via mail a: emilro@emilro.it ;
- e) via PEC a: ufficio.reclami@emilro.legalmail.it ;
- e) via fax al numero: +390516482119

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 30 giorni per i reclami aventi ad oggetto la prestazione di servizi factoring;
- non oltre 15 giorni per i reclami in materia di "privacy", salvo il caso in cui le operazioni necessarie per un integrale riscontro alla richiesta siano di particolare complessità, ovvero ricorra altro giustificato motivo. In detti casi il termine è di 30 giorni.

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 2017.

Reclami totali pervenuti n. 3, di cui:

Reclami in materia di:

Segnalazioni in Centrale Rischi: 1

Qualità del Servizio: 2

Reclami complessivamente conclusi: 3

Reclami conclusi a favore del cliente: 0