



ALLEGATO

RENDICONTO SULLA GESTIONE DEI RECLAMI NELL'ESERCIZIO 2023

Europa Factor S.p.A. mira a valorizzare la trasparenza ed il dialogo nelle relazioni intercorrenti con la Clientela, alla quale si desidera garantire la massima correttezza nello svolgimento delle proprie attività istituzionali. La soddisfazione dei propri Clienti è, infatti, ritenuta fattore chiave nell'ambito della mission dell'Azienda, in coerenza con i valori fondamentali dalla stessa proclamati.

L'Azienda si impegna periodicamente ad attuare le opportune valutazioni in ordine al modello organizzativo e procedurale con l'obiettivo di eliminare eventuali criticità e ottimizzare i servizi offerti mediante le campagne di sensibilizzazione del personale, volte a rafforzare l'attenzione nei confronti delle esigenze del Cliente.

Nel perseguire tale obiettivo, una particolare considerazione delle esigenze della Clientela viene offerta dall'Ufficio Reclami, al quale è affidata la gestione delle segnalazioni ricevute per assicurare corretti rapporti con la Clientela ed individuare eventuali anomalie al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Le modalità con cui è possibile presentare un reclamo sono specificate direttamente nel sito internet di Europa Factor S.p.A. all'indirizzo: <http://www.europafactor.it/contatti/inviare-un-reclamo/>.

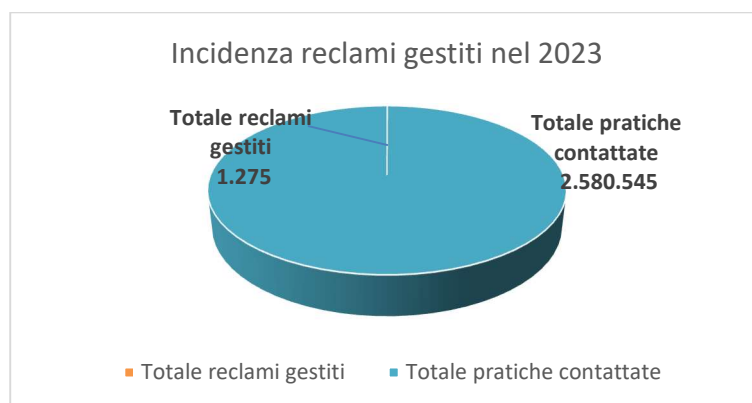
Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", modificate dal Provvedimento del 19 marzo 2019, prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

Il presente rendiconto è stato redatto al fine di fornire gli esiti della valutazione complessiva dei reclami ricevuti. Nello specifico, con la presente comunicazione si intende dar conto dei reclami correlati alla operatività dell'Azienda, pervenuti all'Ufficio Reclami di Europa Factor S.p.A. nel periodo dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023.

Nel corso dell'anno oggetto del presente rendiconto in totale la Società ha registrato n. 1.275 reclami, che rappresentano ca. lo 0,049% del totale volume delle pratiche contattate, come illustrato dal grafico di seguito riportato.

Le procedure adottate per la trattazione dei reclami hanno consentito, in tutti i casi, di fornire al Cliente un riscontro formale degli accertamenti svolti.

I dati riportati nelle tabelle sintetiche a seguire evidenziano l'incidenza dei reclami nell'esercizio 2023 rispetto al totale volume delle pratiche lavorate ed il dettaglio dei reclami in riferimento alla tipologia del settore.



Incidenza per tipologia di settore dei Reclami nell'anno 2023				
Tipologia di crediti	Totale	Tipologia di settore	Numero dei reclami	Peso in %
Crediti NPL di Proprietà	609	Telco	516	40,5%
		Utilities	90	7,1%
		Commerciale	1	0,1%
		Finanziario	2	0,2%
Gestione conto terzi	661	Utility	343	26,90%
		Telco	213	16,71%
		Finanziario	101	7,92%
		Commerciale	2	0,16%
		Altro	2	0,16%
Altro(*)	5	Altro	5	0,4%
Totale complessivo	1.275		1.275	100%