

## Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami nell'esercizio 2021

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 o 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/>.

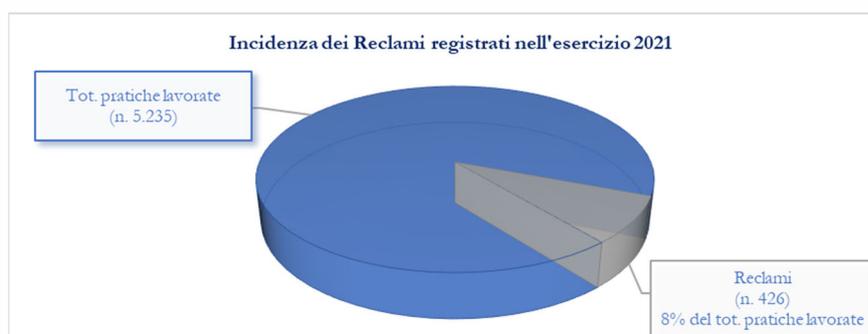
Le disposizioni della Banca d'Italia in materia di “*Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari – correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti*”, modificate dal Provvedimento del 19 marzo 2019, prevedono la pubblicazione annuale di un rendiconto sull'attività di gestione 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 2021.

Nel corso dell'anno oggetto del rendiconto in totale la Società ha registrato 426 reclami.

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 2021 rispetto al totale volume delle pratiche lavorate.



Il dettaglio dei Reclami pervenuti nell'esercizio 2021 con riferimento alla tipologia del settore e i relativi esiti della valutazione complessiva degli stessi sono rappresentati nella tabella sottostante.

Incidenza per tipologia di settore e esiti di lavorazione dei Reclami nell'anno 2021						
Tipologia di crediti	Tipologia di settore	Reclamo accolto	Reclamo parzialmente accolto	Reclamo respinto	Totale	Peso in %
Crediti NPL di proprietà	Telco	100	9	11	120	28,17%
	Utility	91	6	16	113	26,53%
	Commerciale	1	0	1	2	0,47%
	Finanziario	0	1	1	2	0,47%
Gestione conto terzi	Finanziario	57	7	32	96	22,54%
	Utility	16	0	29	45	10,56%
	Commerciale	13	0	19	32	7,51%
	Telco	5	1	10	16	3,76%
<b>Totale</b>		<b>283</b>	<b>24</b>	<b>119</b>	<b>426</b>	<b>100,00%</b>

