

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2020**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modificazioni e integrazioni, riguardanti la *“Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari - Correttezza delle relazioni tra Intermediari e Clienti”*, prevedono che annualmente venga redatto e pubblicato sul sito internet o - in mancanza - in altra forma adeguata, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami inerente l'esercizio precedente.

Nel corso del **2020** Factorcoop ha registrato i seguenti reclami da parte della Clientela:

TIPO ATTIVITÀ	N. RECLAMI RICEVUTI
Operazioni di Factoring	0
Prestiti Personali	0
Servizio di Pagamento	0
TOTALE	0

MODALITÀ A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI

Il Cliente può presentare un reclamo al Responsabile Reclami di Factorcoop, per lettera raccomandata A/R all'indirizzo Viale Aldo Moro 16 40127 Bologna (BO), per fax al numero 051.6282440 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) factorcoopspa@legalmail.it.

Factorcoop è tenuta a dare risposta al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione e ad indicare, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, fermo restando il suo diritto di adire successivamente l'Autorità Giudiziaria, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla stessa Factorcoop.

La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario e il modulo per ricorrere all'Arbitro sono scaricabili dal sito www.arbitrobancariofinanziario.it e dal sito www.factorcoop.it.

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente e Factorcoop dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione di cui sopra si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).