

## 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
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>

### 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](http://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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e dal sito [www.factorcoop.it](http://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).