

## RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2022

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009, e successive modificazioni ed 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 **2022** Factorcoop ha registrato un solo reclamo da parte della Clientela:

TIPO ATTIVITÀ	N. RECLAMI RICEVUTI
Operazioni di Factoring	0
Prestiti Personali	0
Servizio di Pagamento	1
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>

### **Informazioni relative al reclamo ricevuto:**

In data 3 giugno 2022 si è ricevuto da un utente del servizio pagamenti un reclamo relativo ad una bolletta pagata con il servizio PagoPa presso le casse di una Coop per la quale non sembrava risultare effettuato il pagamento.

In data 3 giugno 2022 la società ha risposto con PEC comunicando di aver preso in carico la comunicazione. Le verifiche tecniche condotte hanno evidenziato che i problemi lamentati dal cliente erano dipesi da un transitorio problema del nodo Pago Pa.

In data 20 giugno 2022 la Factorcoop ha provveduto rispondere all'utente informandolo che, con la collaborazione della Cooperativa e di Pago Pa, tutto risultava risolto.

Il Reclamo si è pertanto ricomposto con la massima soddisfazione per le parti e senza alcun esborso monetario.

Non si sono ricevute ulteriori richieste.

## **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 all'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), oppure rivolgersi alle filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere direttamente alla stessa Factorcoop.

La Guida pratica che riassume le informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario ed 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).

Bologna 22 aprile 2023

Il Responsabile Reclami  
Sandro Serafini