

## **TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI**

(Provvedimento del Governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 pubblicato sulla G.U. n° 210 del 10/09/2009 - Suppl. Ord. N. 170)

### **Rendiconto sull'attività di gestione dei reclami per l'anno 2014**

Le disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che annualmente venga redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi al comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Il tema dei reclami riveste per la nostra Società una grande rilevanza; una efficace ed efficiente gestione dei reclami può rappresentare un'opportunità per ristabilire una relazione soddisfacente con il Cliente, inoltre i reclami possono costituire un elemento segnaletico delle aree di criticità della qualità del servizio, con effetti positivi sulla mitigazione dei rischi.

Nel corso del 2014 UniCredit Factoring S.p.A. ha registrato n. 94 reclami provenienti dalla clientela.

Nello schema che segue è rappresentato l'esito dei reclami relativamente all'anno 2014:

<b>Dettaglio gestione dei reclami Anno 2014</b>	<b>N. Reclami</b>	<b>% su totale reclami</b>
Accolti/parzialmente accolti <sup>1</sup>	64	68,09
Non accolti <sup>1</sup>	27	28,72
In istruttoria al 31 Dicembre 2014	3	3,19
<b>Totali</b>	<b>94</b>	<b>100</b>

Nel caso in cui sorga una controversia tra il Cliente e UniCredit Factoring relativa a prodotti e/o servizi, il Cliente può presentare un reclamo a UniCredit Factoring anche per lettera raccomandata a/r o per via telematica, indirizzato a:

#### **UniCredit Factoring S.p.A.**

#### **Prodotti e Strumenti, Reclami e Customer Support**

Via Livio Cambi, 5 – 20151 Milano

Tel. +39 02.36671028 – Fax +39 02.89457013

[Reclami.ucfactoring.it@unicreditgroup.eu](mailto:Reclami.ucfactoring.it@unicreditgroup.eu)

<sup>1</sup> Il dato relativo ai reclami "Accolti/parzialmente accolti" e "Non accolti" si riferisce ai soli reclami pervenuti nel corso dell'anno oggetto del rendiconto.

UniCredit Factoring deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

In caso di insoddisfazione, il Cliente prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Banca d'Italia o le Filiali della Società.
- Conciliatore Bancario e Finanziario. Per sapere come rivolgersi al Conciliatore Bancario si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) oppure informarsi presso le Filiali della Società.