

12 febbraio 2024

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2023**

Le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche 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 reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami.

Clessidra Factoring S.p.A. (di seguito anche "Clessidra Factoring" o la "Società") pone particolare attenzione alla gestione dei reclami in quanto, nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa di settore, la corretta gestione e l'adeguato monitoraggio dei reclami consente di salvaguardare la qualità delle relazioni con la clientela, di mantenere alta la reputazione, di identificare tempestivamente ogni eventuale criticità, prevenendo l'insorgere di possibili controversie.

Le modalità con cui il Cliente può presentare un reclamo sono dettagliate sia nei contratti sia nella documentazione di Trasparenza resa disponibile presso la sede e tramite il sito internet della Società e prevedono la possibilità di inoltrare: a mezzo raccomandata A/R all'indirizzo di Clessidra Factoring S.p.A. - Ufficio Reclami – Via San Marco 9/M - 35129 Padova (PD); a mezzo posta elettronica all'indirizzo [reclami@clessidrafactoring.it](mailto:reclami@clessidrafactoring.it) (l'apposito Link è anche disponibile sul sito Web di Clessidra Factoring – [www.clessidrafactoring.it](http://www.clessidrafactoring.it)); a mezzo PEC all'indirizzo [clessidrafactoring@pec.it](mailto:clessidrafactoring@pec.it).

In conformità con le Disposizioni di Vigilanza della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche e integrazioni si riporta lo schema sintetico sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dalla Società nell'esercizio 2023 e dei relativi esiti.

Si evidenzia che, nel corso del 2023, **sono** pervenuti n. 2 reclami.

RECLAMI RICEVUTI	Rappresentazione degli esiti	
	Accolti	2
2 (DUE)	Accolti parzialmente	0
	Non accolti	0
	In esame	0

Si riferisce altresì che, non sono in essere e non sono stati instaurati nel corso dell'anno 2023, dalla clientela, procedimenti in ABF.

La procedura di trattazione dei reclami, adottata dalla Società, consente di fornire al Cliente, riscontro degli accertamenti svolti, entro il termine previsto dalla normativa, ovvero entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In conformità con la normativa sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e con i principi guida della Società, volti ad assicurare rapporti corretti con la clientela, sono presenti sul sito internet di Clessidra Factoring ([www.Clessidra Factoring.it](http://www.Clessidra Factoring.it)) nella sezione Reclami, le informazioni sulla procedura di presentazione del reclamo e sono scaricabili le guide "ABF in parole semplici" e "Guida all'utilizzo del portale ABF".

**Clessidra Factoring S.p.A.**

Società con unico socio appartenente al Gruppo Finanziario Clessidra

Soggetta a direzione e coordinamento di Clessidra Holding S.p.A.

Sede Legale: Piazza degli Affari, 2 - 20123 Milano (MI) · Italy

Sede Operativa: Via San Marco, 9/M – 35129 Padova (PD) · Italy

Tel. +39 049.636 5800 Fax +39 049.636 5806 PEC: [clessidrafactoring@pec.it](mailto:clessidrafactoring@pec.it)

C.F. – P.I. e N° Iscrizione al Registro Imprese di Milano, Monza, Brianza e Lodi: 04469300265

N° R.E.A.: MI2625967 · Cap. Soc. € 13.650.000 i.v.

Intermediario Finanziario iscritto all'Albo Unico ex art.106 del Testo Unico Bancario al n°144

· [www.clessidrafactoring.it](http://www.clessidrafactoring.it)