

## COME INVIARE UN RECLAMO A CLESSIDRA FACTORING S.P.A.

È prerogativa di Clessidra Factoring S.p.A. (di seguito anche: “Clessidra Factoring”) perseguire obiettivi di qualità e trasparenza nei rapporti con i clienti improntati su criteri di massima fiducia ritenuti essenziali nel settore finanziario.

Qualora il cliente ravvisi un comportamento di cui è rimasto insoddisfatto o un’omissione da parte di Clessidra Factoring, potrà presentare un Reclamo scritto all’Ufficio Reclami con le seguenti modalità:

- 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 S.p.A. – [www.clessidrafactoring.it](http://www.clessidrafactoring.it));
- a mezzo Pec all’indirizzo [clessidrafactoring@pec.it](mailto:clessidrafactoring@pec.it).

I “requisiti minimi” che deve contenere il Reclamo, per essere considerato tale, ed essere gestito sulla base delle norme specifiche di settore, sono i seguenti:

- dati identificativi del cliente;
- espresso richiamo nell’Oggetto o nel corpo della lettera/comunicazione che trattasi di un Reclamo;
- inoltro della lettera/comunicazione esclusivamente tramite le apposite modalità sopracitate e contrattualmente indicate.

Al fine di una migliore comprensione della tematica oggetto di Reclamo, si richiede di riportare nella comunicazione anche una descrizione chiara dei motivi per i quali il cliente si ritiene insoddisfatto, nonché eventuale documentazione a supporto dei fatti oggetto di contestazione.

Clessidra Factoring, una volta ricevuto il Reclamo, provvederà ad inviare al mittente una comunicazione di conferma a mezzo PEC dell’avvenuta ricezione del Reclamo stesso.

Le strutture di Clessidra Factoring competenti per gli argomenti trattati daranno tutte le informazioni richieste dal Responsabile dell’Ufficio Reclami, il quale provvederà a dar seguito al Reclamo pervenuto, dando risposta nel più breve tempo possibile.

Qualora il cliente non ottenga risposta da parte di Clessidra Factoring entro 60 giorni dalla ricezione del Reclamo, o nel caso in cui il cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ottenuta, lo stesso potrà presentare ricorso all’Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Il ricorso è redatto utilizzando la Guida pratica sull’Arbitro Bancario Finanziario redatta in conformità del modello pubblicato sul sito consultabile sul internet [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e reperibile sul sito di Clessidra Factoring nella apposita Sezione Trasparenza.

I dati forniti dal Cliente saranno trattati esclusivamente per le finalità strettamente connesse al riscontro della sua comunicazione, nel rispetto della vigente normativa in tema di Protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679).

Si allega Modello di presentazione Reclamo.

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

#### **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)



## FAC-SIMILE DEL MODELLO DI RECLAMO

Clessidra Factoring S.p.A.

Ufficio Reclami

Via San Marco, 9/M

Padova - CAP 35129

e-mail: [reclami@clessidrafactoring.it](mailto:reclami@clessidrafactoring.it) - [clessidrafactoring@pec.it](mailto:clessidrafactoring@pec.it)

Oggetto: Reclamo - \_\_\_\_\_

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residenza/sede sociale in \_\_\_\_\_

via \_\_\_\_\_

n. tel. \_\_\_\_\_ n. fax \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

nella sua qualità di \_\_\_\_\_

presenta Reclamo sui seguenti fatti, accadimenti occorsi nei modi e tempi sottoindicati:

Allega i seguenti documenti:  
(se posseduti e ritenuti utili)

all. \_\_\_\_\_

all. \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_