

**RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI RICEVUTI NEL 2021**

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

Per "RECLAMO" si intende ogni atto con cui un Cliente, chiaramente identificabile, contesta in forma scritta all'Intermediario un suo comportamento o un'omissione.

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. Nel dettaglio i reclami possono essere inviati:

- 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 Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" si riporta lo schema sintetico sull'attività di gestione dei reclami ricevuti dalla società Clessidra Factoring S.p.A. nell'anno 2021 in merito ai prodotti e ai servizi offerti. Si evidenzia che, nel corso del 2021, **non sono** pervenuti reclami.

RECLAMI 2021					
RECLAMI RICEVUTI	RECLAMI CHIUSI		** RECLAMI PENDENTI		TOTALE
	<b>0 (ZERO)</b>	Accolti	0	Accolti	0
Accolti parzialmente		0	Accolti parzialmente	0	0
Non accolti		0	Non accolti	0	0
In esame		0	In esame	0	0

\*\* Per reclami pendenti si intendono quelli ricevuti dalla Società e non accolti, per i quali non sia ancora trascorso il termine di 12 mesi dalla ricezione per l'eventuale ricorso dinanzi all'Arbitro Bancario Finanziario.

La procedura di trattazione dei reclami, adottata dalla Clessidra Factoring, consente di fornire al Cliente, riscontro degli accertamenti svolti, nel termine previsto dalla normativa in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari, ovvero entro 60 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

In linea con la normativa sulla Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari e con i principi guida della società Clessidra Factoring, 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 reclamo e di risoluzione stragiudiziale delle controversie.

**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. € 10.650.000 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)