

Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 Luglio 2009 e s.m.i relative alla "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari - Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti", che alla Sezione XI "Requisiti organizzativi", paragrafo 3. "Reclami", che prevedono - tra l'altro - la pubblicazione annuale, sul sito internet dell'intermediario, di un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami con i relativi dati.

In data 15 Luglio 2015, la Banca d'Italia è intervenuta nuovamente in materia di Trasparenza ed ha modificato alcuni profili delle suddette disposizioni, al fine di recepire le novità normative intervenute negli ultimi anni, realizzare una semplificazione dei documenti informativi e fornire chiarimenti sulla disciplina attuale.

Secondo le citate Disposizioni della Banca d'Italia, per "reclamo" s'intende "ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (ad esempio lettera, fax, e-mail) all'intermediario un suo comportamento o un'omissione", e per "cliente" s'intende "qualsiasi soggetto, persona fisica o giuridica, che ha in essere un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l'intermediario".

Nel periodo di riferimento 1° Luglio 2015 - 30 Giugno 2016 i reclami pervenuti e gestiti come tali da Selmabipiemme e da Palladio Leasing nel periodo pre e post fusione sono stati 74, ripartibili nei seguenti esiti:

| N° RECLAMI | FATTISPECIE  | ESITO   |
|------------|--|---|
| 46         | Rispetto della normativa antiusura - violazione della L. 108/1996 - Domanda di restituzione ex art. 1815 c.c. delle somme corrisposte a titolo di interessi.   | Il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano infondati.   |
| 26         | Fattispecie varie: sollecito invio documentazione; ritardo cambio intest.veicolo; mancato perfez. subentro; sollecito trasmissione conteggio estinzione anticipata; contestazione ritardo definizione operazione; ritardo svincolo assicurativo; addebito spese peritali; addebito spese d'incasso per cambio banca; eccessiva onerosità delle spese per l'aggiornamento della scadenza su libretto e cdp presso PRA e MCTC. | In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti. In tre casi i reclami contestavano l'addebito di spese i cui importi sono stati parzialmente stornati.   |
| 2          | Contestazioni su segnalazioni CR e CRIF.   | Segnalazione Crif: evidenziato che la posizione non risultava né segnalata in sofferenza né in Crif. Riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili<br>Segnalazione CR Bkit: confermata legittimità del nostro operato |

*RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
DAL 01 LUGLIO 2015 AL 30 GIUGNO 2016*

Nel corso dell'anno n. 2 clienti hanno presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario. Due ricorsi all'ABF depositati nell'esercizio precedente si sono risolti con sentenza a favore della nostra Società.

Milano, 15 settembre 2016

SELMABIPIEMME LEASING S.P.A.  
IL RESPONSABILE DELL'UFFICIO RECLAMI

Dott. Remo Crosara

