

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
DAL 01 LUGLIO 2018 AL 30 GIUGNO 2019**

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".

Dal 1° luglio 2018 – 30 giugno 2019, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni, 30 reclami (-50,81% rispetto all'anno precedente), così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
10	Rispetto della normativa antiusura – violazione della L. 108/1996	Il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano infondati.
2	Domanda di restituzione delle somme corrisposte a titolo di interessi.	Solo per un reclamo si è provveduto a dare seguito alla richiesta del cliente.
10	Fattispecie varie, principalmente relative al malfunzionamento e ritardi nella consegna dei beni; un caso di reclamo dovuto a presunto comportamento irraguardoso del recuperatore.	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti.
8	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	Riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili; in due casi si è provveduto a rettificare la segnalazione.

Nel corso dell'anno nessun cliente ha presentato ricorso all' ABF - Arbitro Bancario Finanziario.

Risultava pendente un ricorso all'ABF di cui è pervenuta la decisione del Collegio, favorevole alla Società.

Milano, 20 luglio 2019

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

