

Questo documento è redatto in conformità delle Disposizioni della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s.m.i. relativi 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 2019 – 30 giugno 2020, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni, 23 reclami (-20% rispetto all'anno precedente), così ripartiti:

N° RECLAMI	FATISPECIE	ESITO
7	Rispetto della normativa antiusura – violazione della L. 108/1996 – Domanda di restituzione delle somme corrisposte a titolo di interessi.	Il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano infondati.
10	Fattispecie varie, principalmente relative al mancato riscontro tempestivo alla clientela relativamente a: (i) richieste di sospensione dei canoni ai sensi del D.L. 17 marzo 2020 n. 18 "Cura Italia" o moratoria ABI; (ii) mancato perfezionamento di un subentro.	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti.
6	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	<ul style="list-style-type: none"> per n. 3 reclami, è stata riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili; per n. 3 reclami, si è provveduto all'accettazione della richiesta del cliente, talvolta pur in presenza di valide argomentazioni a favore di SelmaBipiemme Leasing.

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

Milano, 22 luglio 2020

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

