

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 2020 – 30 giugno 2021, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 30 giorni, 24 reclami, così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	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.
9	Fattispecie varie: (i) richieste di sospensione dei canoni ai sensi del D.L. 17 marzo 2020 n. 18 "Cura Italia" o moratoria ABI; (ii) malfunzionamento dei beni e contestuale richiesta di risoluzione contrattuale; (iii) Comunicazioni al garante; (iv) Restituzione somme di denaro.	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.	<ul style="list-style-type: none"> in n. 7 casi è stata riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili; in un caso abbiamo evidenziato al Cliente che SelmaBipiemme non segnala nelle Banche Dati CRIF.

Nel corso dell'anno soltanto un cliente ha presentato ricorso all'ABF - Arbitro Bancario Finanziario di cui è già pervenuta la decisione del Collegio, favorevole alla Società.

Milano, 27 luglio 2021

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

