

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 2022 – 30 giugno 2023, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 60 giorni, 9 reclami, così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
2	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.
4	Fattispecie varie: (i) Richiesta di restituzione somme di denaro relative agli interessi maturati nel periodo di sospensione (D.L. Cura Italia); (ii) Mancata comunicazione del nuovo Piano finanziario a seguito del periodo di sospensione (D.L. Cura Italia) e delucidazioni in merito l'aumento dei canoni di leasing nell'ultimo periodo temporale; (iii) Riscatto del bene oggetto di un leasing immobiliare.	In taluni casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati, in altri casi abbiamo fornito i chiarimenti richiesti.
3	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	In tutti e n.3 casi è stata riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili.

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, 31 luglio 2023

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

