

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI  
DAL 01 LUGLIO 2023 AL 30 GIUGNO 2024**

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.

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 2023 – 30 giugno 2024, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 60 giorni, 8 reclami, così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
3	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.
3	Fattispecie varie: (i) Mancata ammissione alla domanda Sabatini; (ii) Contestazione per la risoluzione contrattuale trasmessa da Selma; (iii) Contestazione ritardo per la definizione di un'operazione di riscatto.	In due casi il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti dei reclami risultavano errati. Solo per un reclamo si è provveduto a dare seguito alla richiesta del cliente.
2	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	In entrambi i casi è stata riaffermata la correttezza delle segnalazioni corrispondenti alle risultanze 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, 10 luglio 2024

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