

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI
 DAL 01 LUGLIO 2024 AL 30 GIUGNO 2025**

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 2024 – 30 giugno 2025, all'Ufficio Reclami di SelmaBipiemme Leasing S.p.A. sono pervenuti e sono stati correttamente gestiti come tali entro il termine di 60 giorni, 6 reclami, così ripartiti:

N° RECLAMI	FATTISPECIE	ESITO
1	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 del reclamo risultavano infondati.
2	Fattispecie varie: (i) Contestazione per l'aumento dei canoni di leasing nel 1° trim. 2025. (ii) Contestazione per una fidejussione non confermata.	In un caso il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti del reclamo risultavano errati, nell'altro caso, abbiamo fornito i chiarimenti richiesti procedendo alle relative sistemazioni.
1	Comportamento dei recuperatori: (i) Contestazione per un comportamento irraguardoso da parte di un operatore della Società di recupero crediti esterna che collabora con SelmaBipiemme.	Il nostro riscontro ha evidenziato che i presupposti del reclamo risultavano infondati.
2	Contestazioni su segnalazioni CR e SIC.	In un caso è stata riaffermata la correttezza delle nostre segnalazioni corrispondenti alle evidenze contabili, nell'altro caso, la Società, ha chiarito le cause del disguido procedendo alle relative sistemazioni.

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

Milano, 4 luglio 2025

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

